

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
VICERECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POST-GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA DE DERECHO

**RELEVANCIA DE LA EDUCACIÓN CIUDADANA PARA EL
FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR
DEL ESTADO MÉRIDA**

Autora: Abg. María Milagros Carrero Rojas.

C.I 16.906.429

Tutor: Mgs. Yeny Carolina Villamizar Contreras

MÉRIDA, DICIEMBRE DE 2014.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
VICERECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POST-GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA DE DERECHO

**RELEVANCIA DE LA EDUCACIÓN CIUDADANA PARA EL
FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR
DEL ESTADO MÉRIDA**

**Trabajo Especial para Optar al Grado de Especialista en Derecho
Administrativo**

Autora: Abg. María Milagros Carrero Rojas.
C.I 16.906.429

Tutor: Mgs. Yeny Carolina Villamizar Contreras

MÉRIDA, DICIEMBRE DE 2014.
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
VICERECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POST-GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA DE DERECHO

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente hago constar que leído el trabajo especial de grado presentado por la ciudadana María Milagros Carrero Rojas, C.I 16.906.429 para optar al Grado Académico de Especialista en ***** cuyo título es: **RELEVANCIA DE LA EDUCACIÓN CIUDADANA PARA EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**, y acepto asesorar a la estudiante en calidad de tutora, durante la etapa del desarrollo del trabajo especial de grado hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Mérida, a los 02 días del mes de diciembre de 2014

Yeny Carolina Villamizar Contreras

C.I 13.524.698

INDICE GENERAL

Pp.

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iii
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema	5
Objetivos de la Investigación	8
Objetivos General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación	8
Alcances y Limitaciones	10
II MARCO TEÓRICO.....	12
Antecedentes relacionados con la investigación.....	12
Bases Teóricas	17
El Servicio Público.....	17
Factores característicos del servicio público en cuanto al régimen	
Jurídico que se les aplica.....	22
Componentes del Servicio Público.....	24
Clasificación de los Servicios Públicos.....	32
Participación Ciudadana.....	33
Premisas de la participación ciudadana.....	36
Crisis de la democracia y surgimiento de la participación	
Ciudadana.....	38
El Municipio.....	40

Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida.....	45
Bases Legales.....	47
Variables.....	49
Hipótesis.....	50
Matriz de Análisis de Contenido.....	50
III MARCO METODOLOGICO.....	52
Tipo de Investigación.....	52
Diseño.....	53
Pasos del Diseño de Investigación.....	53
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
Técnica de Procesamiento y Análisis de Información.....	56
IV RESULTADOS.....	58
Avances de la participación ciudadana en Latinoamérica.....	61
Experiencia Latinoamericana de las Entidades Fiscalizadoras Superiores.....	62
Función Contralora de la Ciudadanía en Venezuela.....	65
Funciones de la Contraloría Social.....	71
Instancias encargadas de articular el Control Social.....	73
Mecanismos para hacer efectiva la participación ciudadana en los Servicios Públicos.....	75
Cultura y Participación Ciudadana.....	76
Cultura de los Servicios Públicos.....	78
Educación Ciudadana.....	79
Medios de Comunicación.....	81
Interés de las autoridades.....	84
Tratamiento de las autoridades a la Participación Ciudadana en los Servicios Públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida.....	86
Posición Política de los Dirigentes.....	86
Formación de los Dirigentes del Gobierno.....	87
Ejes de la Política Municipal del Alcalde Carlos García.....	91

Normativa legal vigente en materia de participación ciudadana.....	94
Ley Orgánica del Poder Público Municipal.....	94
Programas de Educación Ciudadana.....	103
Éxito de las Propuestas.....	108
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
Conclusiones.....	111
Recomendaciones.....	115
REFERENCIAS.....	116

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE CUADROS

Pp.

1	Matriz de Análisis de Contenido.....	51
---	--------------------------------------	----

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE FIGURAS

	Pp.
1 Funciones de un Contralor Social.....	73
2 Visión del Servicio Público.....	78
3 Capacidades clave del técnico- político.....	89

www.bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
VICERECTORADO ACADÉMICO
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POST-GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA DE DERECHO

RELEVANCIA DE LA EDUCACIÓN CIUDADANA PARA EL FOMENTO
DE LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS
PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR
DEL ESTADO MÉRIDA

Autora: Carrero Rojas, María.

Tutora: Mgs. Yeny Carolina Villamizar Contreras

Año: 2014.

RESUMEN

La participación ciudadana es un derecho ciudadano que ha sido reconocido constitucional y legalmente en Latinoamérica. En Venezuela, la experiencia ha sido positiva a partir de la vigencia de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), se han creado instrumentos legales que la fomentan y un sector importante de la sociedad está conciente de su responsabilidad en la gestión de asuntos públicos. Sin embargo, no se puede desconocer que otro sector de la población, no menos importante, no interviene de manera activa en la elaboración de propuestas para la solución de problemas sociales. Este trabajo de grado tiene como fin analizar la relevancia de la Educación Ciudadana para el fomento de la participación en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Se realizó un estudio documental, con diseño analítico- crítico. La principal conclusión es que cada vez es mayor la cantidad de personas que tienen interés en participar en los asuntos públicos, pero la complejidad del fenómeno político exige líderes con habilidades para canalizar este interés en el logro de los programas de gobierno. La principal recomendación es que se debe fomentar la Educación Ciudadana, por lo que se sugiere una mayor difusión de los objetivos propuestos por el Departamento de Participación Ciudadana y Asistencia Parroquial de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, para que los objetivos y programas sean dados a conocer.

Descriptores: Participación, ciudadanos, municipio, dirigentes, gobierno local.

INTRODUCCIÓN

El Estado asume un papel relevante en la prestación de servicios públicos. Es así como la Nación, los Estados y los Municipios tienen la responsabilidad, en el marco de sus competencias de organizarse con recursos propios o con la colaboración de terceros para la gestión de los mismos contribuyendo así con el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Es oportuno señalar que las comunidades en desarrollo de los principios constitucionales y legales se han iniciado en el proceso de fortalecimiento de la participación ciudadana como principio constitucional que tiene plena vigencia en el país.

Desde el punto de vista jurídico, la participación ciudadana ha sido fomentada en los últimos años como consecuencia de la promulgación de instrumentos legales que le dan vigencia a este derecho y que resaltan el carácter protagónico que tiene el pueblo en ejercicio de su soberanía.

La masificación de las comunidades trae como consecuencia que los servicios públicos tiendan a colapsar y es indispensable la creación de mecanismos jurídicos que sirvan para fortalecer la participación de la ciudadanía, que por su contacto directo con las problemáticas de la vida local pueden proponer soluciones viables para el mejor desempeño de la gestión

pública.

En el Municipio Libertador del Estado Mérida, se observan múltiples problemas que afectan la vida local y si bien es cierto que la comunidad está organizada en Consejos Comunales, asociaciones de vecinos y juntas parroquiales un sector importante de la población se mantiene separado de estas instancias de participación ciudadana por apatía o diferencias políticas.

El Estado venezolano necesita en estos momentos de una mayor participación de la sociedad civil, para escuchar ideas, propuestas que sirvan para solucionar de manera más eficiente los problemas sociales pero esto no es posible si no se crea conciencia ciudadana, si no se educa a la población sobre su responsabilidad de intervenir positivamente en la gestión pública.

La finalidad de este trabajo es analizar la relevancia de la Educación Ciudadana para el fomento de la participación en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Se realizó un estudio documental, con diseño analítico crítico, debido a que recopiló información de fuentes documentales (documentos electrónicos, libros y leyes).

El trabajo se estructura de la siguiente manera: El Capítulo I Planteamiento del Problema, Capítulo II Marco Teórico, Capítulo III Marco Metodológico, Capítulo IV Análisis de los Resultados, Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En Latinoamérica existe un debate entre la necesidad de instaurar democracias participativas frente a los gobiernos autoritarios. La pugna por el poder es grande y en las sociedades diversos sectores lo disputan.

Montesino (2008) explica:

Los vaivenes de los procesos políticos parecen constituir la normalidad de América Latina toda, examinada en una visión de largo plazo. La gran crisis económica mundial de los años 1929-1932 parece constituir, vista desde el presente en un verdadero motor impulsor de la frecuente volatilidad política y económica ocurrida durante todo el siglo XX, situación que fue agravada por las tragedias derivadas de la 2 da Guerra Mundial y el inicio de la “Guerra Fría”. Es así como esperar una matriz combinada de lapsos disímiles, superpuestos, independientes, en fin, con todos los tipos posibles de combinaciones que puedan ser establecidos desde categorías más democráticas a más autoritarias (s/p).

Lo expresado anteriormente muestra que los procesos políticos latinoamericanos han estado marcados por la inestabilidad política, oscilando entre la democracia y el autoritarismo.

O'Donnell (1993) y Avritzer (2002), referidos por Delamaza (2011), afirman:

La democracia en América Latina enfrenta problemas como la

escasa participación directa de los ciudadanos, el debilitamiento de los mecanismos de representación tradicionales en términos de su capacidad de involucrarlos, la complejidad y tecnificación del proceso de toma de decisiones, y el predominio de las concepciones elitistas y solo delegativas de la democracia (s/p).

Esto representa una realidad de desesperanza de la sociedad civil en la participación de los asuntos públicos. Babino (2008) dice:

La política no logra hacer foco ni impactar satisfactoriamente en los problemas de la gente. Enfrentamos una crisis de capacidad de gobierno. Y parte de esta crisis se explica porque la política carece de las herramientas adecuadas para la mejora de la gobernabilidad del sistema que conduce (s/p).

Es evidente la percepción que tienen las sociedades latinoamericanas de la política es muy negativa, pese a los liderazgos emergentes que se han perpetuado en el poder amparados en reformas constitucionales y legales.

En todo caso, el ejercicio de la democracia se concibe como un sistema de gobierno que procura la intervención igualitaria de los ciudadanos, quienes actuarán con la representación que designen y a través de los mecanismos establecidos por la legislación.

En su época Rousseau, (1988) decía:

La idea de los representantes es moderna: procede del gobierno feudal, ... En las antiguas repúblicas y en las monarquías, el pueblo jamás tuvo representantes; no se conocía esa palabra. Es muy singular que en Roma, donde los tribunos eran tan sagrados, a nadie se le ocurriese nunca usurpar las funciones del pueblo, y que, en medio de una multitud tan grande, no intentasen jamás, por propia iniciativa, que se aprobase un plebiscito. Júzguese, sin embargo, de las dificultades que originaban algunas veces la multitud por lo que ocurrió en tiempos de los Gracos, en que una parte de los ciudadanos daba su sufragio desde los tejados... De cualquier modo, en el instante en que un pueblo nombra representantes, ya no es libre, ya no existe (pp. 94-96).

De allí que la mejor forma de ejercer la democracia es participando directamente en los asuntos públicos, pero esto sería una utopía en la sociedad moderna, en la que la diversidad de intereses haría que el juego político se le escapara de las manos a sus actores.

Ahora bien, en muchos países latinoamericanos a través de sus instituciones han profundizado la importancia que tiene la participación ciudadana en la gestión pública, esencialmente en materia de servicios públicos de calidad para mejorar el nivel de vida de la población. Esto ha traído como consecuencia el reconocimiento constitucional de mecanismos de democracia directa (iniciativa popular de ley, revocatoria de mandato y plebiscitos), así como diversas reformas legales y administrativas, diseños de política y de programas (Delamaza, 2011, s/p).

De manera particular, la sociedad venezolana ha buscado incorporarse de manera activa en este proceso democrático y sin discriminaciones en la gestión de asuntos públicos. Estas iniciativas han sido promovidas en el marco constitucional y legal debido a que se han consagrado normas que tienen como propósito garantizar la democracia participativa y protagónica.

Brewer (2000) afirma al respecto:

... la refundación de la República..., busca establecer una sociedad democrática, es decir, una sociedad en la cual la democracia sea más que un sistema político, una forma de vida que no sólo configure las instituciones políticas sino también las sociales. Además, la sociedad que se busca consolidar debe ser “participativa”, de manera que la participación de la sociedad y del individuo en todo lo que le concierne sea la guía fundamental para la refundación de la República. También la sociedad debe ser “protagónica”, de manera que más que Estado lo que persigue es

el protagonismo democrático de la sociedad civil y de los individuos, que lleguen a ser dueños y conductores de su destino. En el texto constitucional, sin embargo, lamentablemente se margina a la sociedad civil en relación con el Estado (p. 41).

Por su parte, López y Finol (2006) indican:

Con la aprobación del texto constitucional en 1999, se establece una nueva concepción de Estado “Democrático y Social de Derecho y de Justicia” (ANC, 1999: 2), cuyo eje fundamental es la construcción de una democracia participativa y protagónica, a través de la participación de los ciudadanos en la gestión pública, como un medio que garantice su desarrollo individual y colectivo, estableciéndose formalmente diferentes espacios y medios de participación en lo político, económico y social, a fin de que la soberanía resida intransferiblemente en el pueblo.

Según este planteamiento, el Estado que se regula en la Constitución de 1999 presenta el derecho a participar en los asuntos públicos como el mecanismo que garantiza el desarrollo individual y colectivo en los diferentes ámbitos de la vida social.

Con ocasión de lo señalado, la participación de la sociedad civil tiene como aspiración legítima la participación en la gestión de los asuntos públicos. Indudablemente que la soberanía reside en el pueblo y que por ende no es posible que se le prive de ella y se le desconozca su participación y reconocimiento.

Por mandato constitucional y legal, la participación ciudadana se debe profundizar en los espacios más cercanos a la población, a nivel municipal y local, incentivando a la población a realizar propuestas para la gestión de problemas que afectan el adecuado desenvolvimiento de la vida de la comunidad.

De hecho en Venezuela, los Consejos Comunales constituyen una importante iniciativa para la propuesta y ejecución de proyectos de interés público. Sin embargo, es fundamental crear una conciencia ciudadana que ponga freno a la politización de esta instancia de participación ciudadana para hacerla accesible tanto al oficialismo como a los sectores de oposición, debido a que ambos forman parte de la Sociedad Civil.

Sin embargo, la problemática que enfrenta el país en los actuales momentos pone en evidencia una marcada división entre el sector oficialista y la oposición, que ha generado descontento y una actitud pasiva por parte de la población en el ejercicio de los medios de participación ciudadana.

De allí que es de interés estudiar la relevancia de la Educación Ciudadana para el fomento de la participación en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida, a fin de fomentar el interés por los asuntos públicos y zanjar la división existente en el país entre oficialismo y oposición, que solamente trae consecuencias negativas para el desarrollo del país.

La interrogante que se plantea en este estudio es la siguiente: ¿Qué relevancia de la Educación Ciudadana para el fomento de la participación en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida?

1.2 Objetivos de la Investigación:

1.2.1 Objetivo General:

Analizar la relevancia de la Educación Ciudadana para el fomento de la participación en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Describir los avances de la participación ciudadana en Latinoamérica en materia de servicios públicos.

- Estudiar los mecanismos para hacer efectiva la participación ciudadana en los Servicios Públicos.

- Puntualizar el tratamiento de las autoridades a la participación ciudadana en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

- Fomentar la creación de conciencia ciudadanía para la intervención en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

1.3 Justificación de la Investigación:

La realización de esta investigación es importante desde el punto de vista jurídico debido a que la participación ciudadana es un fundamental para el avance de la sociedad en las diversas materias de interés social. Los

ciudadanos tienen que preocuparse con mayor interés en los asuntos públicos para contribuir con sus propuestas en la solución de los problemas que se presentan cotidianamente.

En el contexto legal, el Municipio es la instancia local con personalidad jurídica, más cercana a la comunidad por lo que debe organizar su funcionamiento a fin de cumplir de la mejor manera con la prestación de los servicios públicos atendiendo así más eficientemente las exigencias de la comunidad. Sin embargo, en los actuales momentos, y de manera particular en el Municipio Libertador del Estado Mérida, la imagen de las autoridades municipales se encuentra muy debilitada debido a que no se han implementado estrategias que estimulen la participación ciudadana ni canalicen efectivamente la solución de problemas que afectan la vida armónica en el ámbito municipal.

Desde el punto de vista social, la realización del estudio es de interés debido a que es determinante rescatar en la ciudadanía el interés por participar en los servicios públicos, porque el contacto entre las autoridades y la comunidad sirve para realizar un control más cercano de la función pública.

La función pública tiene que reivindicarse frente a la sociedad, para que las instituciones cuenten con mayor legitimidad y se materialice el principio de Estado de Derecho, pues eso garantiza la paz y el bienestar social.

Por otra parte, la realización del estudio es importante desde el punto de vista académico debido a que servirá de antecedente para futuras

investigaciones relacionadas con el tema de la participación ciudadana en Venezuela y en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

1.4 Alcances y Limitaciones:

1.4.1 Alcances:

El estudio se realizó en el contexto de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, de fecha 21 de diciembre de 2010. Son beneficiarios directos los profesionales del Derecho y de áreas afines que se interesen por el estudio de la participación ciudadana en los asuntos públicos.

También se benefician los habitantes del Municipio Libertador del Estado Mérida, porque se busca conocer la importancia de la Educación Ciudadana como estrategia para fomentar la participación de los ciudadanos en materias que afectan la vida de la colectividad.

Finalmente, el trabajo tiene como propósito contribuir con la sociedad en general, que solicita a las instancias públicas ser reconocida en el ejercicio de sus derechos ciudadanos, entre los cuales destaca recibir servicios públicos de calidad.

1.4.2 Limitaciones:

Como limitaciones de la investigación se mencionan la amplitud del tema y la perspectiva política que se le pueda dar, debido a que existen

diversos factores implicados en el desarrollo de la participación ciudadana en Venezuela.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes relacionados con la Investigación:

Se han elaborado varios trabajos relacionados con la concepción de la participación ciudadana en los asuntos públicos, debido a que esta es una materia de constante debate político.

El estudio de Córdova (2008) titulado “Construcción política ciudadana y desarrollo en Venezuela”, tiene como objetivo determinar las características que están teniendo la conformación y funcionamiento de los Consejos Comunales en la Costa Oriental del Lago del Estado Zulia. Se realizó un estudio documental y de campo mediante entrevistas y observación participante. De acuerdo con el autor, los Consejos comunales son estructuras promovidas desde el gobierno central, debilitando su potencial como mecanismos para la construcción ciudadana de espacios públicos que viabilicen el desarrollo endógeno.

El autor concluye que los ciudadanos se encuentran atrapados en la dinámica inclusión– exclusión, en la dicotomía oficialismo-oposición dentro de lo que ha sido la absolutización de mecanismos formales para la incorporación a la red ciudadana que organiza el Estado mediante sus

ministerios y agencias.

El aporte del estudio para esta investigación radica en que analiza el funcionamiento de los Consejos Comunales, como instancias de participación ciudadana fortalecidas en los últimos años, en desarrollo de lo dispuesto en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal y la Ley de los Consejos Comunales, instancias que han sido promovidas por el Gobierno Nacional, que representa al sector oficialista.

Ochoa (2010) “La Política de Promoción de la Participación Ciudadana del Gobierno de Chávez”. Se realizó un estudio documental, analítico- crítico cuya finalidad es estudiar los rasgos de la participación ciudadana considerando la incidencia de los ciudadanos en la gestión pública y el tipo de organización social promovida.

Explica la autora que de los resultados obtenidos se evidencia que la participación ciudadana se ha dado de manera progresiva, debido a que el pueblo ha ido asimilando este proceso y actualmente, se está dando la promoción de las comunas para la construcción de una democracia participativa y representativa que favorece la vigencia del modelo socialista, esto en medio de un ambiente conflictivo donde intervienen sectores opuestos.

El aporte del estudio para esta investigación se evidencia en que en el Municipio Libertador del Estado Mérida, al igual como en muchos lugares del país la comunidad se ha ido organizando pero las diferencias políticas traen como consecuencia que no exista el mismo nivel de participación ciudadana

entre el oficialismo y la oposición. De allí que la comprensión de la complejidad del proceso de conflicto permitirá adoptar o crear estrategias que hagan más efectiva e igualitaria la participación ciudadana.

Velásquez (2011), en su trabajo titulado “Avances y Desafíos de las EFS en materia de Participación Ciudadana en América Latina: Iniciativas para su Fortalecimiento”, dice que en los países Latinoamericanos tuvo lugar un proceso de modernización marcado por transformaciones de las estructuras políticas, económicas y sociales orientadas a garantizar, la transición democrática en el continente mediante el impulso de la descentralización política, la descentralización administrativa, el acotamiento del poder presidencial y a mejorar los mecanismos tradicionales de responsabilización del sector público, que comprenden la creación de mecanismos de participación ciudadana en el control de la gestión pública y de rendición de cuentas; por otra parte, desde lo económico, la tendencia ha sido fortalecer los procesos de apertura y liberalización económica, a la reducción de la intervención del Estado y el gobierno en el manejo de la economía, así como a la creación de marcos legislativos diseñados para garantizar la estabilidad fiscal.

El autor propone el fortalecimiento de la participación ciudadana en Entidades Fiscalizadoras Superiores convocadas por la Organización Latinoamericana de Entidades Fiscalizadoras Superiores, así como el de la Comisión de Participación Ciudadana de estas entidades para que los ciudadanos puedan intervenir y controlar las instituciones estatales.

Esta propuesta es una importante iniciativa que toma como referencia la experiencia de los países latinoamericanos en la organización de mecanismos que permitan a la ciudadanía participar en la gestión de asuntos públicos, específicamente en contraloría fiscal.

El estudio de Hevia (2011) titulado “Participación ciudadana institucionalizada y organizaciones civiles en Brasil: articulaciones horizontales y verticales en la política de asistencia social”. El objetivo de este estudio es analizar el impacto de los dispositivos institucionales de participación en las articulaciones entre diversas organizaciones sociales y civiles en Brasil.

Según el autor, en materia de asistencia social, las conferencias y consejos gestores como mecanismos de participación ciudadana tienen impacto positivo en la generación de una red “vertical” donde puede controlarse la política pública desde la federación hasta las localidades, así como una red “horizontal”, donde se activan temáticas sectoriales en un mismo territorio.

En el estudio se muestra que esa articulación permite una mayor densidad asociativa, dado que las redes territoriales tienen un mejor conocimiento sobre políticas sectoriales implementadas en sus ciudades y que las redes sectoriales puedan participar en todos los espacios de la cadena de ejecución de la política, conociendo sus impactos nacionales y locales.

El aporte de la investigación se aprecia en que permite conocer la

actividad que realiza la comunidad desde diferentes perspectivas, así como la influencia de su participación en la ejecución y los resultados de las políticas públicas.

El trabajo de Rojo (s/f) titulado “Servicios Públicos y Cultura Ciudadana”, tiene como finalidad el análisis de casos, para demostrar como es posible optimizar y garantizar el buen funcionamiento de los servicios públicos, considerando la cultura ciudadana como las costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto por el patrimonio común y el reconocimiento de los deberes y derechos ciudadanos, lo cual incide en la manera en como los ciudadanos perciben, reconocen y se apropian del entorno social y urbano permitiendo así que los servicios públicos o prestaciones reservadas para el Estado, jueguen un papel protagónico en la dinámica de las ciudades.

La autora expresa que para lograr un sentido de pertenencia de un lugar y de todo lo que rodea es necesaria la contribución de todos los usuarios, para garantizar su buen funcionamiento o durabilidad en el tiempo.

Este trabajo sirve de antecedente de investigación debido a que estudia la cultura ciudadana en Venezuela, como factor determinante en el ejercicio de la participación en los asuntos públicos, de manera responsable y fructífera, aplicable específicamente al buen funcionamiento de los servicios públicos.

2.2 Bases Teóricas:

En las diferentes concepciones que se han manejado del Estado venezolano, en sus textos constitucionales, la visión y aspiraciones de la colectividad son los factores que promueve el desarrollo. En principio se consagraba una tímida e incipiente participación en los asuntos de interés público, lo cual trajo consecuencias negativas en cuanto a la percepción que tenía el ciudadano del modelo democrático representativo. Esto significó la decadencia del modelo planteado en la Constitución de 1961.

Combellas (1998), dijo: “Las nuevas constituciones latinoamericanas consagran el derecho del pueblo a participar directamente en las decisiones colectivas” (p. 68). Es así como el artículo 347 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el pueblo es el depositario del poder constituyente, por tal razón, está facultado en el marco constitucional para transformar el Estado, crear un ordenamiento nuevo y redactar inclusive una nueva Constitución.

Las materias de interés general son diversas, entre las que se debe mencionar el servicio público, debido a que constituyen uno de los aspectos en los cuales el Estado interviene para garantizar bienestar.

2.2.1 El Servicio Público:

Las actividades que satisfacen las necesidades de la colectividad están relacionadas directamente con la noción de servicio público, concepto éste

que a pesar de afirmarse que actualmente se encuentra en decadencia por la intervención gradual de las comunidades en la gestión pública, no es menos cierto que debe conocerse en qué consiste esta actividad estatal para establecer su alcance.

Para Lares (1992), el servicio público se puede definir como “toda actividad que en virtud del ordenamiento jurídico deba ser asumida o asegurada por una persona pública territorial con la finalidad de dar satisfacción a una necesidad de interés general” (p. 244).

Se entiende que pues como una actividad que se concentra en necesidades colectivas (saneamiento ambiental, ordenación del territorio, etc.), y se desarrolla como regla general por personas de Derecho Público (Estados o Municipios, etc.).

Es ratificado por Carías (2000), citado por Rojo (s/f) “servicio público es todo aquél que es responsabilidad exclusiva del Estado con carácter constitucional y que está prestado para garantizar el bien a los ciudadanos” (p. 2)

En todo caso, referirse al servicio público evoca aspectos que deben analizarse, porque está comprometido el bienestar de la población.

Hernández (1995), explica:

... en la noción de servicios públicos previven dos ideas, la idea de servicio que consiste en la actividad de prestación asumida directamente por la Administración o indirectamente, por un particular o una organización destinada a aportar alguna utilidad general, pública o colectiva; y la idea de lo público que implica la gestión en nombre de la colectividad, en principio por parte del

Estado, sin que ello excluya la posibilidad de gestión, a través de los particulares (p. 40).

Lo expresado significa que los servicios públicos toman en cuenta varios elementos, dado que en principio es el Estado el que asume su prestación directa o de manera excepcional se delega en los particulares, mediante las concesiones.

De tal manera que los servicios públicos tienen las siguientes características:

1. Generalidad: El Consejo de Estado de Francia (1963), citado por García (1997) explica que un servicio público cumple una misión de interés general.

El referido autor explica que se ha discutido si con las prestaciones que constituyen servicio público, se trata de satisfacer una necesidad pública genérica a todos los ciudadanos, sin posibilidad de distinguir la cantidad de utilidad que cada ciudadano obtiene o una utilidad específica a determinados ciudadanos, que se sirven del servicio ofrecido por la Administración por medio de prestaciones individualizadas directa e inmediatamente a los ciudadanos (pp. 9-13). Esto quiere decir que no importa lo que signifique el servicio público para cada ciudadano, su prestación responde a fines públicos.

Para la doctrina venezolana el servicio público es general, porque a pesar que está dirigido a usuarios individuales procura la satisfacción de necesidades que atañen al colectivo.

2. *Obligatoriedad*: El Estado asume la obligación de prestar el servicio público, de manera directa o indirecta (concesión de servicio público). Sobre la obligatoriedad se ha dicho: “Al ser establecido por disposición legal, y si la Administración pone en marcha una organización capaz de prestar el servicio (hacerlo funcionar), es obligatorio para ella prestar el servicio por los órganos encargados de ello” (García, 1997, p. 19).

De conformidad con lo indicado por García, el Estado asume el compromiso de prestar un servicio porque es necesario para el bienestar social, pero se exige una contraprestación, que el administrado cumpla unas condiciones, pero una vez cumplidas estas formalidades la Administración está obligada a prestarle el servicio y no se lo puede suspender o retirar, salvo por causa legal.

Rojo (s/f) indica: “El estado está en la obligación de garantizar a los usuarios una adecuada prestación de servicios públicos para así garantizar el confort respectivo” (p. 2).

Para Lares (1992):

Una vez erigida una actividad en servicio público, gestionarlos constituye un deber de las autoridades administrativas, quienes se hallan obligadas a hacerlos funcionar, sin no por la acción inmediata de los órganos del Estado, bajo el control de los mismos (p. 257).

Es un compromiso que asumen las autoridades estatales frente a la sociedad de prestar un servicio a la población y la suspensión del servicio puede realizarse en circunstancias excepcionales (fuerza mayor, reparaciones, etc.).

3. *Carácter técnico o especializado*: Según García (1997), el servicio público se regula por un régimen jurídico especial de Derecho Público, el cual involucra una serie de prerrogativas de Poder Público por considerarse esenciales para la colectividad, incluso la posibilidad de modificación unilateral en cuanto a su organización y funcionamiento. Sin embargo, en el caso de los servicios públicos comerciales o industriales se aplican normas de derecho privado, aunque siempre hay una vinculación con las normas públicas (p. 14).

En todo caso, esta característica guarda relación con la denominada mutabilidad del servicio público dado que “existe siempre la posibilidad de que las normas relativas a la organización y funcionamiento del mismo puedan ser modificadas en todo instante por la autoridad competente en beneficio de la comunidad” (Lares, 1992, p. 257).

Las normas aplicables al servicio público, como regla general son de derecho público salvo ciertas excepciones de su naturaleza.

La sociedad moderna exige una prestación oportuna y expedita del servicio público, a fin de garantizar el bienestar de la colectividad y el crecimiento de la población que se traduce en una mayor demanda de servicios públicos exige la búsqueda de alternativas para contribuir con la actividad del Estado.

Indudablemente, la masificación de la población en las zonas urbanas requiere de la búsqueda de alternativas para hacer los servicios públicos más eficientes y accesibles, siendo de importancia la participación ciudadana para

aportar ideas que sirvan para el logro de objetivos a favor del colectivo.

En Venezuela, la unión de esfuerzos del sector privado y el sector público es una alternativa que se ha postergado por diferencias políticas, pero esto ha causado un grave daño al país; motivo por el cual debe tenerse en cuenta que la calidad de vida de la población está por encima de los intereses de determinados sectores sociales.

2.2.2 Factores característicos del servicio público en cuanto al régimen jurídico que se les aplica:

La actividad de servicio público se rige por el Derecho Público en virtud de su finalidad, sin que se descarte la aplicación de normas de Derecho Privado cuando se trate de servicios industriales o comerciales (banca, seguros, hotelería) o en las relaciones con los usuarios.

a. Desde el ángulo de los medios materiales:

La creación material de un servicio público implica atribuirle a una colectividad administrativa, una actividad o tarea de interés público. Se requiere de la intervención de una persona de derecho público o privado que se encargue de atender el servicio que se va a prestar (Lares, citado por García, 1997, p. 25). Se establece entonces una obligación prestacional a cargo del Estado, que tiene su fuente en la Constitución y la Ley.

b. Soporte geográfico – jurisdiccional:

Lares (1992), explica que el nivel del servicio público depende de la

entidad administrativa de que depende, por lo que pueden ser nacionales, estatales, municipales y mixtos. Califican como servicios públicos nacionales aquéllos que son competencia del Poder Público Nacional, como por ejemplo la acuñación de monedas, el control de las actividades bancarias, la inspección y vigilancia de las empresas de seguros, el registro de la propiedad industrial, el registro de la propiedad industrial, etc. (p. 254).

Ahora bien, son servicios públicos concurrentes los que un tiempo pueden ser atendidos por las autoridades nacionales, de los estados y municipios como los de sanidad, educación y asistencia social (Ob. cit., p. 255).

c. Medios económicos de carácter público:

El Estado puede prestar los servicios públicos de manera directa, “con su propio personal y con sus propios medios... En los casos de gestión del servicio público en forma de prestación directa, la persona pública territorial de la cual depende el servicio, asegura el funcionamiento del mismo con su patrimonio y su personal” (Lares, 1992, p. 270).

Para la prestación del servicio público de manera directa el Estado asigna de su presupuesto una cantidad de recursos económicos que son necesarios para el financiamiento del mismo.

El personal recibe una remuneración con cargo al respectivo tesoro público (República, Estado o Municipio); los bienes utilizados pertenecen a la entidad administrativa que lo tiene a su cargo, y, todos los gastos del servicio son pagados por el erario público y los recursos obtenidos pertenecen a la

persona de Derecho Público que presta el servicio.

Se debe comentar que en Venezuela esta concepción del servicio público ha experimentado modificaciones con la creación de los Consejos Comunales que actualmente se encargan de intervenir en asuntos de gestión pública.

d. Otros medios materiales:

Dentro de las facultades del Estado, puede otorgar el servicio público en concesión a particulares o empresas privadas, que se encarguen del cuidado y funcionamiento del servicio.

En estos casos, la prestación tiene un fuerte componente del sector privado atinente a los bienes, las relaciones laborales y relación riesgos - beneficio económico (Lares, 1992, p. 271).

2.2.3 Componentes del Servicio Público:

Tal y como se ha explicado, los servicios públicos son actividades y prestaciones que se reservan la Administración Pública y tienen como finalidad responder a prioridades del funcionamiento social y favorecer la realización de la igualdad y el bienestar social. Se estructuran de la siguiente manera:

a. El usuario:

El servicio público tiene un destinatario. Parra (1999), define el usuario en los términos:

... es el ciudadano común o utiliza los servicios públicos o privado independientemente de quién preste el servicio al público, usuario es el sujeto que, para la satisfacción de sus necesidades más elementales depende del Estado o de otro particular, sin el cual la necesidad no puede verse satisfecha (p. 418).

Las normas que rigen las relaciones entre la Administración y el administrado están dirigidas a proteger a éste último por hallarse en situación de subordinación frente a la Administración. Esto se aplica a las relaciones entre el servidor público y el usuario, independientemente de que se trate de un sujeto de derecho público o privado.

Explica García (1997), que las personas que utilizan los servicios públicos reciben el nombre de usuarios “para tener la condición de usuario, el administrado debe hacer una petición para que le sea prestado el servicio, y la administración acordar dicha prestación” (p. 31).

Cabe tener presente lo indicado por Hernández (2001):

... en el servicio público, previven dos ideas, la idea de servicio que consiste en la actividad de prestación asumida directamente por la Administración o indirectamente, por un particular o una organización destinada a aportar alguna utilidad general, pública o colectiva; y la idea de lo “público” que implica la gestión en nombre de la colectividad, en principio por parte del Estado, sin que ello excluya la posibilidad de gestión, a través de los particulares (p. 4).

La relación jurídica entre el usuario y la Administración prestataria del servicio público, aunque aparentemente fuera de carácter contractual es reglamentaria. El usuario goza de ciertos derechos subjetivos que deben respetarse por los particulares y por los propios funcionarios.

Mientras un servicio público haya sido creado sólo materialmente, en el texto constitucional o legal, pareciera que jurídicamente el habitante de un

país (administrado) no tuviese derecho en el servicio, pues no hay mecanismos jurídicos concretos que constriñan a las autoridades estatales a hacerlo.

Ello porque, -aunque si bien es cierto que el texto constitucional obliga al Estado a prestar ciertos servicios (salud, educación, etc.)- salvo la figura del amparo constitucional no hay mecanismos jurídicos concretos para obligarle a cumplirlos.

Queda en el ámbito discrecional o político que el Estado haga efectivo el servicio, es decir, que lo actualice, asumiendo las actividades prestacionales necesarias. Si el Estado no organiza la prestación del servicio, el administrado carece del derecho subjetivo de obligarlo a prestarlo pues no está reconocido ni tutelado por el orden jurídico. García (1997), citando a Marienhoff dice:

... si el Estado no hace funcionar el servicio (creado materialmente pero aún no en funcionamiento) y, por tanto, no hace efectiva la pertinente prestación, el administrado carece de un derecho subjetivo a obligarlo a prestar el servicio. La razón es que tiene un interés vago e impreciso; se trata de un interés simple, que no está reconocido y tutelado de modo directo por el ordenamiento jurídico (p. 32).

Mientras la Administración no actualice el servicio creando la organización correspondiente (o concediéndolo) el ciudadano aparece como un aspirante o candidato a que el servicio sea prestado. Es un simple administrado frente a la Administración.

Sin embargo, cuando el Estado dispone la organización del servicio público desde el punto de vista orgánico, el administrado aparece como un

usuario eventual. Se trata de un derecho subjetivo a exigir la prestación, pero se le añaden condiciones técnicas de capacidad organizativa.

Al estar en funcionamiento el servicio, la mayor parte de la doctrina considera que el administrado tiene un derecho subjetivo a que se le preste el servicio. Es lógico que para tener acceso al mismo debe haberse ubicado en las condiciones que las normas vigentes establezcan o exijan al respecto.

El solo funcionamiento de un servicio público hace surgir el derecho del administrado a exigir la correspondiente prestación. Se trata de un derecho subjetivo a exigir la prestación, siempre que las condiciones técnicas; la capacidad organizativa puestas en ejecución, así lo permitan.

Al utilizar el servicio el administrado se convierte en usuario. Y tiene derecho a esta condición por la obligatoriedad de acceso que debe poseer el servicio público.

b. Admisión al Servicio Público:

Según García (1997), “la adquisición de la condición de usuario de un servicio público equivale a la admisión de una persona al servicio” (p. 33). El administrado para que se pueda convertir en usuario debe haber sido admitido en el servicio público. Esa admisión consta de dos elementos:

1. Una manifestación de voluntad del particular. Al estar creado orgánicamente un servicio público, el particular tiene el derecho de presentar una petición de admisión y de conseguir la resolución de admisión al mismo, de la que derivaría el derecho a recibir la prestación efectiva del servicio.

2. Una manifestación de voluntad de la Administración, dirigida a

concederla. La petición de admisión tiene el carácter de acto preparatorio del acuerdo de admisión.

Esta petición es de carácter formal, debe cumplir con los requisitos que se exigen en la ley, sin importar la voluntad del peticionario, la cual puede ser expresa o tácita, según la forma como se manifieste el interés de acceder al servicio.

García (1997), citando a Alessi indica:

... es suficiente una manifestación tácita, aunque unívoca de la voluntad de solicitar la prestación; en muchos casos se necesita una petición expresa, si bien ésta puede ser oral; en otras, se requiere una petición escrita que, en ocasiones, debe respetar determinadas exigencias fiscales ... y acompañarse de la documentación que demuestre la concurrencia de los requisitos exigidos (p. 33).

La capacidad del administrado para solicitar la admisión al servicio, es diferente de la necesaria en el derecho privado. No es tan exigente, porque no es necesario proteger a la persona contra daños patrimoniales que deriven de negocios jurídicos efectuados. El individuo puede renunciar a la relación de prestación, eludiendo los efectos de la relación jurídica contraída con la Administración.

La admisión es el acto que hace pasar el derecho a la admisión al derecho a la prestación efectiva del servicio público. Tiene carácter unilateral de la Administración, y es constitutivo del derecho a la prestación de un servicio público a una persona determinada. Este acto administrativo debe contener los elementos siguientes:

1. La comprobación de la concurrencia de los requisitos legales y reglamentarios por parte del peticionario.

2. La manifestación de voluntad de la Administración que dispone la admisión y atribuye el derecho a la prestación.

Puede existir una admisión tácita, cuando la Administración comprueba la concurrencia de los requisitos y da curso a la prestación. Puede requerirse un acto expreso y formal para la admisión.

Para el acto de admisión pueden exigirse determinados presupuestos o requisitos como una edad determinada, la posesión de certificados o títulos de estudios, ciertas condiciones económicas o familiares, el pago de tasas o prestaciones pecuniarias para el ejercicio de una actividad, etc.

Este acto tiene por efecto la creación del llamado derecho a la prestación en que queda convertido el preexistente derecho a la admisión.

Constituye un derecho perfecto a la prestación, sólo cuando la Administración, después de la admisión, no tiene la potestad alguna de valorar la oportunidad de efectuar o no la prestación.

De esta forma, si la Administración por razones técnicas o financieras no está en capacidad de prestar el servicio puede posponer la prestación hasta el momento en que esté en capacidad de hacerlo.

c. Derechos del usuario:

El usuario del servicio público no se encuentra en situación de desamparo o desprotección, por tal razón le son aplicables los siguientes principios:

1. Tiene derecho de hacer petición de admisión al servicio público, cuando éste haya sido creado orgánicamente, esto es, actualizado o puesta en funcionamiento la organización administrativa respectiva. De igual forma si se tratare de un concesionario.

2. Si se tratare de prestaciones ofrecidas a cualquiera que las solicite, sin que la Administración tenga la potestad discrecional para admitir o no a una persona al servicio, el usuario tiene el derecho subjetivo de recibir dichas prestaciones.

3. Si para la admisión al servicio se exigen ciertos presupuestos o requisitos específicos, si el usuario cumple con las condiciones reglamentarias pautadas, tiene derecho a ser admitido y recibir las correspondientes prestaciones. García (1997), citando a Alessi expresa "... existe la posibilidad de concebir verdaderos y propios derechos del particular usuario potencial al disfrute de las prestaciones objeto del servicio" (p. 38).

4. El usuario tiene el derecho al respeto de las normas jurídicas que rigen el servicio, tanto las existentes al momento de su admisión como a las resultantes de las modificaciones introducidas por la Administración.

Por otra parte está obligado a aceptar las modificaciones introducidas por la Administración en el reglamento, aún en el curso del suministro de la prestación. Estas modificaciones no tienen efecto retroactivo, a menos que establezcan un régimen más favorable al usuario, y siempre que así haya sido dispuesto en la modificación realizada.

5. Tiene derecho a disfrutar de las prestaciones objeto del servicio,

siempre que pague la tasa que corresponda a su categoría en la tarifa.

El pago de la tasa procede solo en la medida de la efectiva prestación del servicio, razón por la cual, si el usuario pagó anticipadamente una tasa y no recibió el servicio, tiene derecho a que la Administración le repita el pago efectuado. De lo contrario se estaría en presencia de un enriquecimiento sin causa para la Administración Pública.

6. El usuario tiene el derecho a recibir las prestaciones que constituyen el servicio, de manera continua (regular y puntual) y a no ser objeto de suspensiones o interrupciones de carácter particular, salvo por su incumplimiento al reglamento del servicio.

La Administración por su parte, puede suspender temporalmente el servicio, siempre que se trate de una medida de carácter general (para una zona; una categoría determinada de usuarios, o ciertas modalidades o especificaciones) y sólo por exigencias extraordinarias de interés público.

7. El usuario efectivo del servicio, que sea objeto de menoscabo en sus derechos por parte de la Administración prestataria del servicio (o del concesionario) sea por violación o indebida aplicación del reglamento (incluso de la tarifa) tiene recurso contra la Administración.

Si la prestación defectuosa del servicio (por causa imputable a la Administración) le causa perjuicios, el usuario tiene recursos contra la Administración, y ejercer acción por daños y perjuicios.

2.2.4 Clasificación de los Servicios Públicos:

Castellín (s/f) clasifica los servicios públicos de la siguiente forma:

1. Esenciales y no esenciales. Los primeros son aquellos que de no prestarse pondrían en riesgo la existencia del Estado (Seguridad, Educación, Salud). Los segundos a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondría en peligro la existencia del Estado.

2. Permanentes y esporádicos. Los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general y los segundos, su prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad transitoria.

3. Por el origen del órgano del Poder Público o ente de la administración que los presta pueden ser nacionales, estatales municipales y concurrentes.

4. De acuerdo con la naturaleza del servicio pueden ser administrativos, industriales y comerciales, esto según la actividad atienda o no a necesidades generales con fines lucrativos o para satisfacer necesidades.

5. Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros son los señalados por la Constitución y las leyes y los segundos tienen carácter discrecional.

6. Por la forma de prestación del servicio. Pueden ser prestados directamente o a través de concesionarios.

2.2.5 Participación Ciudadana:

Participar es formar parte de algo, para generar cambios sociales. Gómez y Rodríguez (2004) dicen que “la participación se asume como un complejo proceso social mediante el cual las personas se involucran en aspectos de la vida misma que son de su interés particular”.

De allí que la participación y la ciudadanía son elementos que conducen hacia la democracia, por estar estrechamente relacionados con la libertad de los ciudadanos. Es por ello que se le ha dado rango constitucional y legal a la participación ciudadana, debido a los frutos que rinde en beneficio de la colectividad. Gómez y Rodríguez (2004) indican:

Lo cierto es que la ingerencia de los ciudadanos en la gestión de su propio porvenir, de su estado de bienestar social y de su relación con el aparato estatal, conlleva tácitamente procesos de lucha, dificultades, redimensionamiento de paradigmas sociopolíticos, cuestionamientos, subordinación, manipulación, estancamiento, conflicto de intereses, polarización social, riesgos; pero también agrupa interesantes experiencias positivas, suma de voluntades, toma de conciencia, objetivos particulares y colectivos, organización, y abriga las esperanzas por una mejoría en las condiciones de vida existentes en la sociedad.

Efectivamente, la participación ciudadana se manifiesta a través de procesos de diferencias y luchas pero sus resultados a largo plazo son bastante positivos para la sociedad que aspira tener una mejor calidad de vida.

Según López y Finol (2006), de acuerdo a los niveles de participación hay que diferenciar dos planos: el político y el de la gestión pública. El primero, relacionado con la elaboración de las opciones o decisiones de

interés público, es decir, las actividades propias del gobierno, que pueden originarse en varios niveles:

1. La macro-participación, que tiene lugar en los procesos de dimensión política, económica y social, es decir, abordar la esencia de la polis. Esto se dio en Venezuela con el proceso constituyente.

2. La participación a nivel intermedio, que se da para definir políticas públicas que abordan aspectos sectoriales o regionales, sin influir en el régimen político y,

3. La micro-participación, basada en aspectos más directos de la cotidianidad de los individuos y grupos pequeños, con influencia de lo político, pero sin intermediación inmediata de lo nacional en lo local, por ejemplo, la elección de autoridades locales (Cunill, 1991, referido por López y Finol, 2006, pp. 6-7).

Sobre el segundo plano, el referido a la gestión pública, está vinculado particularmente con la generación de bienes y servicios públicos, así como las actividades de apoyo a éstos, figurando distintas modalidades de intervención de particulares en el ejercicio de las funciones públicas.

Cunill (1991), referido por López y Finol (2006, p. 7), dice que bajo esta concepción afirma que puede distinguirse la participación:

1. Consultiva y/o asesora, que se expresa como opinión o manifestación de conocimiento, no obligando al sujeto que adopta la decisión; se ubica en la fase de planificación, definición o implementación de políticas públicas.

2. Resolutiva y la participación fiscalizadora, referida a la intervención en el desarrollo de la actividad pública, con carácter obligatorio para la administración.

3. En la ejecución, cuando se interviene de forma directa en la realización de una actividad y/o en la prestación de un servicio.

En este ámbito se encuentra la participación ciudadana en materia de servicios públicos, con la fiscalización y gestión de la actividad.

Evidentemente, el aumento de la densidad poblacional, hace que los problemas sociales sean cada vez más complejos y el Estado se sienta incapaz para solucionarlos, por lo que tiene que existir más cercanía entre el gobierno y la sociedad civil, aunado al diseño de mecanismos que permitan incorporar activamente a los ciudadanos en la toma de decisiones en asuntos públicos.

Se trata pues de plantear un escenario en el cual se pueda “ajustar o reacomodar el espacio público en pro del bienestar colectivo” (Contreras, 2001, citado por Gómez y Rodríguez, 2004).

En el contexto de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la participación ciudadana se concibe como un proceso que se ejecuta para integrar al ciudadano en la gestión pública desde su inicio (elaborando propuestas), ejecución (supervisando la actividad) y en su conclusión (auditoría). En tal virtud, se ha dicho:

... hay una valoración de la participación del ciudadano en la gran esfera pública y privada, pero en función de posibilitar el acceso a

los medios que garanticen su pleno desarrollo particular y colectivo.

De acuerdo con lo expresado por esta institución venezolana, este mecanismo tiende a desarrollar el criterio de corresponsabilidad participativa, ampliar los derechos y deberes ciudadanos, y permitir que los ciudadanos intervengan en lo público tomando en cuenta el conocimiento que tengan de su realidad social y sus necesidades locales (ibid.).

Es evidente que la concepción constitucional de la participación ciudadana abre el camino para que la ciudadanía se involucre de manera más cercana con las autoridades para la gestión de asuntos públicos, eleven peticiones y elaboren propuestas que puedan ser ejecutadas para tener resultados más efectivos frente a los problemas sociales.

Esto permite que los ciudadanos tengan una relación más cercana con sus gobernantes para plantear sus quejas y obtener las soluciones de manera más expedita y eficiente.

2.2.5.1 Premisas de la Participación Ciudadana:

Carucci (1997), el IAPEM (1997) y Borja (2003), referidos por López y Finol (2006, p. 9), indican como premisas básicas que hacen posible la intervención de los ciudadanos en los gobiernos municipales, a saber:

1. Organización de la comunidad: La participación debe apoyarse en la existencia de organizaciones sociales de todo tipo, con objetivos y funciones claramente establecidas y, conducidas por dirigentes reconocidos. Estas deben representar espacios de deliberación para generar opiniones colectivas compartidas. Esto fundamental para garantizar el pluralismo.

2. Información de la comunidad: Constituye un elemento fundamental para concretar la participación de los ciudadanos en la gestión municipal, dada la necesidad de contar con información clara y oportuna por parte del gobierno, acerca de todos los aspectos relacionados con el quehacer público así como de los resultados obtenidos.

3. El rol activo de la comunidad, responsable de su aporte a la gestión local, que propicie la negociación de los temas o problemas prioritarios a formar parte de la agenda pública, dejando a un lado el esquema paternalista de los gobiernos. Esto tiene que ver con la creación y el fomento de la conciencia ciudadana.

4. Descentralización del gobierno municipal, a través de la corresponsabilidad con la comunidad organizada.

5. Promoción de la participación ciudadana por parte del gobierno municipal.

6. Creación de estructuras ad hoc y de normas básicas que viabilicen la participación ciudadana y limiten la voluntad e intereses de los gobernantes.

Todos estos parámetros permiten que la participación ciudadana logre concentrarse como un derecho y una forma de hacer democracia en la sociedad, en el ámbito nacional, estatal y municipal. De allí que los deban ser analizados por las autoridades locales para fortalecer el liderazgo y encaminarse de manera efectiva en la solución de los problemas de la colectividad.

2.2.6 Crisis de la Democracia y surgimiento de la participación ciudadana:

El replanteamiento de la democracia exige la participación como un proceso social, dinámico y de permanencia a través del cual se le permite a los ciudadanos tomar decisiones plenas entre otras cosas para satisfacer sus propias necesidades. Partiendo de esta concepción el proceso para autorizar el gobierno de las mayorías exige la implementación de procedimientos para la toma de decisiones políticas para crear y mantener el bien del colectivo.

González (1999) comenta:

La democracia es un sistema complejo donde destacan como elementos constitutivos *el proceso y la participación*. El primero se refiere a las reglas de Derecho que consagran los mecanismos de legitimación de quienes obran en nombre colectivo y que en una democracia son constitutivos de ella. El segundo supone la existencia de ciudadanos, es decir, personas libres, conscientes de su pertenencia a una ciudad, a una región y a un Estado con una cultura que lo identifica y lo compromete (p. 12).

De tal manera que se percibe la participación plena del individuo bien sea en el ámbito local y nacional como un bien en sí mismo, como una actividad dirigida al desarrollo de sentimientos altruistas que generan políticas iguales para todos pero no tratar de generar políticas para sí mismo a fin de evitar que la democracia se convierta en demagogia.

La participación activa y extensa plantea cuestiones difíciles de solucionar relacionadas con la obligación para todos los individuos de participar y la facultad de elegir, surgiendo así un sufragio activo y pasivo, es

así como la descripción de problemas de la democracia genera las diversas formas de participación de un pueblo en la vida pública de un Estado.

El problema que se presenta es que para rescatar la conducción política del país es que no se tiene conciencia de la importancia de la participación ciudadana sincera y desinteresada en la solución de los problemas.

Conforme a lo anterior, se ha dicho:

.... Debemos redefinir el sentido de la democracia de nuestra época. Generalmente nos hemos limitado a definiciones mínimas de la democracia. Pero esta última tiene algo más, un plus que, consiste en el procedimiento y las instituciones, pero también en algo más que tiene que ver con lo que llamamos ciudadanía y sociedad civil” (Rivas, 2003, p. 32).

Los conceptos de ciudadanía y sociedad civil han sido muy utilizados en los últimos tiempos por los políticos, los medios de comunicación y los gobernantes. Esa sociedad civil o ciudadanía es el conjunto de personas que organizadamente manifiesta su opinión sobre la vida cotidiana y que no vive o actúa en función de intereses meramente políticos.

Se trata de todas aquellas personas que si bien es cierto que no viven de lo político se interesan por su bienestar común y que, lógicamente, tienen derecho a intervenir en los asuntos públicos. El problema es que esa sociedad civil no se ve satisfecha en sus expectativas y por esa razón no cree en la acción política, la critica e inclusive llega a luchar contra ella.

En Latinoamérica, se está en presencia de una democracia en crisis, proceso éste que está relacionado con la percepción de los ciudadanos de que aún quedan muchas cosas por hacer para garantizar el bien común

como uno de los fines del Estado.

Según Rivas (2003) esto se debe entre otros factores, a la ausencia de propuestas y alternativas institucionales que permitan la recuperación de la credibilidad y funcionalidad de los actores y del sistema en su conjunto, trastorno éste que deja abierta una serie de alternativas y posibilidades no institucionales, en ciertos casos reñidas para los ciudadanos y el sistema, llegando a prescindir de las normas básicas del sistema democrático.

En la vida política del país se ha puesto de manifiesto la necesidad de reformar o transformar las instituciones políticas y para ello se ha considerado necesario dejar en el pasado la tradición política partidista, ganando terreno una sociedad que tiene cada vez espacios más reducidos y donde el ciudadano abandona su condición de actor y deviene un ser pasivo y espectador.

Efectivamente, la realidad social exige que se elaboren nuevas instituciones jurídicas que estén acordes con la problemática que se presenta al momento de satisfacer las necesidades sociales.

2.2.7 El Municipio:

El concepto de Municipio está consagrado en el artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), conforme al cual constituye la unidad política primaria de la organización nacional, goza de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución

y de la ley. La autonomía municipal comprende:

1. La elección de sus autoridades (es decir, una autonomía política).
2. La gestión de las materias de su competencia (lo que implica una autonomía normativa).
3. La creación, recaudación e inversión de sus ingresos (constituye autonomía fiscal y financiera).

Por mandato constitucional, las actuaciones del Municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución pública y en el control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la ley.

Es importante indicar, que si bien es cierto ha existido una tendencia a la restricción de las competencias de las entidades estatales y municipales por razones políticas, el Municipio es una entidad territorial que tiene vigencia y su autonomía debe ser rescatada.

González (1999) comenta:

Es al gobierno local a quien corresponde en primer término atender los asuntos que afectan e interesan directa y personalmente a la gente en la realización de su vida cotidiana porque es el que está más cerca. El que tiene al alcance de la mano, el que está en condiciones de conocer en forma personal y de relacionarse con sus actores sin intermediarios. Esta cercanía del gobierno municipal define varias de sus características: su heterogeneidad porque debe adaptarse a la realidad social sobre la cual se asienta; su tamaño relativamente pequeño referido a un territorio, a una ciudad o a un espacio interciudadino; que agrupa a un número de personas más o menos modesto. También define la naturaleza de los cometidos que debe atender y los servicios que debe prestar (p. 16).

Se puede decir que el Municipio es algo más que una entidad

administrativa, pues abarca otros aspectos relacionados con la vida social.

a. Competencias:

El Municipio es competente para el manejo del gobierno y administración de sus intereses, así como la gestión de las materias que le asignen por mandato constitucional y legal.

López y Finol (2006) indican:

Tal y como la participación ciudadana no solo se limita al derecho que tienen los ciudadanos de elegir a sus representantes, sino a la corresponsabilidad gobierno-comunidad para gestionar los asuntos propios de la vida local. En tal sentido, siguiendo a Castillo y Col (2001: 6), haciendo referencia a Latinoamérica, se pueden considerar nuevas formas de gestión de las instituciones públicas y en especial la municipal, asociada a “un nuevo Estado descentralizado y participativo (...) en el que el municipio ha de aprender a planificar y producir servicios con los ciudadanos en el centro de las decisiones” (p. 3).

Evidentemente, el Municipio es competente en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenidos de interés social, de conformidad con la delegación prevista en la ley que rige la materia, la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguientes áreas:

1. Ordenación territorial y urbanística, patrimonio histórico, vivienda de interés social; turismo local; parques y jardines, plazas balnearios y otros sitios de recreación; arquitectura civil, nomenclatura y ornato público.

2. Vialidad urbana; circulación y ordenación del tránsito de vehículos y personas en las vías municipales; servicios de transporte público urbano de pasajeros.

3. Espectáculos públicos y publicidad comercial, en cuanto concierne a los intereses y fines específicos municipales.

4. Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental, aseo urbano y domiciliario, comprendidos los servicios de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos y protección civil.

5. Salubridad y atención primaria en salud, servicios de protección a la primera y segunda infancia, a la adolescencia y a la tercera edad; educación preescolar, servicios de integración familiar del discapacitado al desarrollo comunitario, actividades e instalaciones culturales y deportivas. Servicios de prevención y protección, vigilancia y control de los bienes y las actividades relativas a las materias de la competencia municipal.

6. Servicio de agua potable, electricidad y gas doméstico, alcantarillado, canalización y disposición de aguas servidas, cementerios y servicios funerarios.

7. Justicia de paz, prevención y protección vecinal y servicios de policía municipal, conforme a la legislación nacional aplicable.

8. Las demás que le atribuya la Constitución y la ley.

Es de interés señalar, que las actuaciones que corresponden al Municipio en la materia de su competencia no menoscaban las competencias nacionales o estatales que se definan en la ley conforme a la Constitución.

b. Gobierno Municipal:

En virtud de lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, el gobierno del Municipio está conformado por:

1. Rama Ejecutiva: Ejercida por el Alcalde.
2. Rama Legislativa: Ejercida por el Concejo Municipal; o, el Cabildo Metropolitano en el caso de los Distritos Metropolitanos.

c. Prestación de Servicios Públicos:

El Municipio es la principal entidad prestadora de servicios públicos en las localidades. De acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) la prestación de los servicios públicos que corresponde al Municipio se realizará bien:

1. En forma directa por los Municipios.
2. A través de los Institutos Autónomos creados por ordenanza, mediante delegación.
3. A través de empresas, fundaciones, asociaciones civiles y otros organismos descentralizados del Municipio, mediante contratos.
4. A través de concesiones otorgadas en una licitación pública.

La gestión de los servicios públicos por parte del Municipio estará bajo la responsabilidad directa o indirecta de sus autoridades quienes tienen la obligación de velar por su adecuada prestación, para lo cual se implementarán los mecanismos de control previstos en la Ley.

d. Participación Ciudadana en el Ámbito Municipal:

Una propuesta para solucionar la crisis política que experimenta la sociedad venezolana, puede ser a través del diseño de estrategias que fomenten la participación ciudadana en las diferentes instancias públicas. La Ley Orgánica del Poder Público Municipal en su Título VI regula la “Participación protagónica en la gestión local”, haciendo referencia a los principios de participación, los medios de participación y la descentralización de servicios a las comunidades y grupos vecinales organizados.

Debe tenerse presente que los mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local existen y tienen consagración expresa en la Ley, pero se requiere la creación de una cultura ciudadana que despierte un mayor interés a la población de intervención en la gestión de asuntos públicos, sin que existan discriminaciones políticas.

2.2.8 Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida:

El Municipio Libertador del Estado Mérida forma parte del área Metropolitana de Mérida, junto con los Municipios Campo Elías, Santos Marquina y Sucre del Estado Mérida. Se subdivide en quince (15) parroquias y su población para el 2013 es de 250.303 habitantes con una superficie de 907 kilómetros, siendo el Municipio más denso del Estado Mérida con una densidad.

La Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida es la autoridad

que representa esta entidad municipal. Su misión la define como una institución pública, autónoma y democrática que promueve el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo sustentable de la comunidad, garantizando servicios públicos de calidad, fomentando y asegurando el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos que hacen vida en el Municipio Libertador del Estado Mérida, según lo establecido en la Constitución y la normativa legal vigente (Portal de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, 2013, p. 1).

Además se define como una institución pública, autónoma y democrática que forma parte de la Administración Pública y goza de autonomía en el ejercicio de sus competencias, debido a que el Constituyente y el legislador le permiten acercarse a la población para la gestión de los asuntos de la comunidad.

Conforme a lo expresado esta entidad municipal se propone desarrollar los principios consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como es lo ser la organización proactiva, moderna, exitosa, incluyente y comprometida socialmente, con un modelo de gestión local eficiente y transparente, que garantice el bien común, la justicia social, servicios públicos de calidad, así como el desarrollo sustentable de la comunidad; basando el desempeño en los valores humanos, el respeto al medio ambiente, asegurando la participación, la democracia así como el desarrollo integral y sistemático del Municipio Libertador (ibid.).

Se debe indicar que estos principios constituyen imperativos de

actuación para las autoridades que son elegidas popularmente por la colectividad del Municipio y de ellos se deriva la responsabilidad que tienen en el ejercicio de sus funciones, debido a que la comunidad les encomienda la satisfacción de necesidades colectivas básicas, vinculadas directamente a la calidad de vida.

Es menester decir que en los actuales momentos, la imagen de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, se ha visto empañada por la deficiente calidad en la prestación de los servicios públicos lo cual es preocupante debido a que esto afecta gravemente el armónico desarrollo de la vida local.

2.3 Bases Legales:

La participación como principio se encuentra contenida en la definición del gobierno prevista en el 6 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), que dice: “El gobierno de la República Bolivariana de Venezuela y de las entidades políticas que la componen es y será siempre democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables”.

Esta norma consagra los principios del gobierno en el país, inspirado en la necesidad de refundar la República para garantizar una mayor participación a la población.

En este mismo orden de ideas, el artículo 62 ejusdem dispone:

Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho a participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos. 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.

En virtud de lo anterior, los ciudadanos sin ningún tipo de discriminación tienen el derecho a participar en la gestión de asuntos públicos, debido a que son los beneficiarios directos de la prestación de servicios públicos por parte del Estado.

Ahora bien, ubicándose en el contexto del Municipio como entidad territorial, la Ley Orgánica del Poder Municipal (2010), en su artículo 2 dice:

El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma, conforme a la Constitución de la República y la ley. Sus actuaciones incorporarán la participación protagónica del pueblo a través de comunidades organizadas, de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de los resultados.

En efecto, el Municipio es una unidad territorial muy cercana a la ciudadanía, porque facilita una directa relación con sus habitantes, a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades prioritarias de la población, contribuyendo con el bienestar social dentro del marco jurídico positivo vigente.

Sobre la gestión de los servicios públicos por el Municipio el artículo 69 ejusdem, dispone:

Los municipios tienen la potestad para elegir el modo de gestión

que consideren más conveniente para el gobierno y administración de sus competencias. Podrán gestionarlas por sí mismos o por medio de organismos que dependan jerárquicamente de ellos. También podrán hacerlo mediante formas de descentralización funcional o de servicios o mediante la creación de empresas públicas municipales de economía exclusiva o de economía mixta. También podrán contratar con los particulares la gestión de servicios y obras públicas.

Evidentemente, los municipios en el ámbito de sus competencias se encargan de la prestación de servicios públicos que la comunidad requiere, bien de manera directa o a través de instituciones públicas, privadas o mixtas a las cuales se les delegue esta función pública.

Finalmente, el artículo 259 ejusdem dice:

Los medios de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía, son aquellos a través de los cuales los ciudadanos y ciudadanas podrán, en forma individual o colectiva, manifestar su aprobación, rechazo, observaciones, propuestas, iniciativas, quejas, denuncias y, en general, para expresar su voluntad respecto a los asuntos de interés colectivo...

Esta disposición consagra a favor de la ciudadanía la potestad o derecho subjetivo de intervenir en asuntos de interés colectivo a través de mecanismos previstos expresamente por el legislador.

2.4 Variables:

Es necesario identificar las variables de la investigación para el desarrollo del estudio. Piñango (2007) define la variable dependiente como “el objeto sobre el que se realizará la investigación y se tratará de explicar” (p. 97).

La variable independiente se define como “el o los factores que permiten explicar un hecho o conducta, cuya incidencia en la variable dependiente puede ser medible y manipulada por el investigador” (ibid.).

En el estudio la variable independiente es “Relevancia de la Educación Ciudadana” y la variable dependiente es “fomento de la participación en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida”.

2.5 Hipótesis:

La hipótesis de investigación se define como “una proposición sobre la respuesta tentativa al problema que será objeto de comprobación, por lo tanto se considera una verdad provisional” (Ob. cit., p. 96).

La hipótesis que se plantea es la siguiente: La educación ciudadana fomenta la participación en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

2.6 Matriz de Análisis de Contenido:

La matriz de análisis de contenido es una técnica que se utiliza para estudiar desde el punto de vista teórico un problema de investigación. Andréu (2000), dice que “... es una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados..., u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos” (p. 2). En tal sentido, el análisis de contenido permite interpretar el contenido de los textos

consultados, así como fuentes de otra naturaleza. Seguidamente, se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Matriz de Análisis de Contenido

<i>Tema de investigación</i>	<i>Categorías</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Instrumento</i>
Relevancia de la educación ciudadana para el fomento de la participación en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida	Avances de la participación ciudadana en Latinoamérica en materia de servicios públicos.	Logros alcanzados en materia de participación de los ciudadanos. Visión	Experiencia latinoamericana de las entidades fiscalizadoras superiores Función contralora de la ciudadanía en Venezuela: Funciones de la Contraloría social, instancias encargadas de articular el control social	Matriz de Contenido Fichaje
	Mecanismos para hacer efectiva la participación ciudadana en los Servicios Públicos.	Modalidades legales que regulan el derecho-deber de participación	Cultura y participación ciudadana: cultura de los servicios públicos, educación ciudadana, medios de comunicación, interés de las autoridades	
	Tratamiento de las autoridades a la participación ciudadana en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida.	Forma en que las autoridades conciben la intervención de los ciudadanos en la prestación de servicios	Posición política de los dirigentes Formación de los dirigentes de gobierno Ejes de la Política Municipal del Alcalde Carlos García Normativa vigente: Ley Orgánica del Poder Público Municipal	
	Creación de conciencia ciudadana para la intervención en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida.	Desarrollo de programas dirigidos al ciudadano	Programa de educación ciudadana Éxito de las propuestas	

Fuente: Carrero, 2014.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación:

Se realizó un estudio documental pues la información “... están contenida en fuentes indirectas o de tipo documental” (Balestrini, 1998, p.256). En efecto, para su desarrollo la investigadora realizó una consulta y recolección de información contenida en fuentes primarias y secundarias en las que se estudió el tema del presente trabajo.

Blanco (1999), explica que son fuentes primarias “los datos obtenidos de primera mano, por el propio investigador o, en el caso de búsqueda bibliográfica, por artículos científicos, monografías, tesis, libros o artículos de revistas especializadas originales, no interpretados” (p. 20). También se utilizan fuentes secundarias, es decir “resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a fuentes primarias. Es información ya procesada” (Ob.cit., p. 21).

Es menester destacar que este tipo de investigación se propuso precisar elementos relacionados con la Ciudadanía, la participación, el liderazgo político, los servicios públicos y la Educación Ciudadana

esta temática tomando como referencia la experiencia latinoamericana y venezolana.

3.2 Diseño:

El diseño de la investigación es analítico- crítico. Morales (2001) explica:

... el proceso mediante el cual el investigador contribuye interpretando las nuevas relaciones que ofrece la investigación. Se desarrolla los elementos, tomando como referencia distintos autores. Se analiza las diferencias y semejanzas de los postulados. Se persigue, fundamentalmente, comprender y explicar la naturaleza del problema: sus causas, consecuencias, sus implicaciones y su funcionamiento (p. 2).

Por tratarse de una investigación analítica y crítica, una vez obtenida la información se procedió a su interpretación y análisis, para comparar así los postulados y elaborar conclusiones propias y realizar recomendaciones.

3.3 Pasos del Diseño de Investigación:

El diseño de investigación se estructura en fases o etapas. Alfonso citado por Morales (2001), explica que la investigación documental cumple con los siguientes pasos, que se aplicaron para el desarrollo de la investigación:

1. Selección y delimitación del problema. La investigadora estudio la problemática de la investigación, basado en la importancia que tiene para los ciudadanos la participación en los asuntos públicos, destacando los servicios

públicos.

2. Acopio de fuentes de información. Una vez definido el tema a estudiar se realizó un arqueo para recolectar la información de acuerdo con las definiciones conceptuales elaboradas en la matriz de análisis de contenido.

3. Organización de los datos y elaboración de un esquema conceptual del tema. Con un conocimiento amplio del tema, se desarrollaron las dimensiones identificadas por la investigadora.

4. Análisis de la información y redacción del informe.

3.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Información:

La técnica es la manera de aplicar el método científico para el desarrollo de un proceso de investigación. Se aplicó la técnica de la observación a fin de identificar la problemática de interés. García (2003), define esta técnica como "... el examen atento de los diferentes aspectos de un fenómeno a fin de estudiar sus características y comportamiento dentro del medio en donde se desenvuelve éste" (p. 10).

La investigadora observó el fenómeno de la participación ciudadana en Venezuela y los aspectos relacionados con la intervención que tiene a nivel municipal y específicamente en el Municipio Libertador.

Se efectuaron lecturas sobre los textos escogidos o seleccionados. Morales (2001), explica sobre esta técnica:

En cuanto a la lectura, se tiene la posibilidad de elegir los textos

que se desean leer y aquéllos que son pertinentes y significativos para las investigaciones. No se persigue un significado único; se busca la construcción de la propia comprensión del texto, la explicación de la realidad a la que se hace referencia. La lectura es, en este sentido, un instrumento de descubrimiento, de investigación, de esparcimiento y de aprendizaje; por lo tanto, es fundamental para el desarrollo de los proyectos (p. 2).

De tal manera que la lectura es una actividad básica para el desarrollo de los trabajos documentales porque permite conocer las teorías y las opiniones de la doctrina sobre un tema determinado, para luego elaborar análisis y síntesis.

También se utilizó el fichaje. Pompeya (citada por Garduño, 2003) dice que esta técnica permite:

... organizar el material que se ha seleccionado, la ficha es una tarjeta de trabajo, contiene las anotaciones que en forma de idea, juicios, fechas, nombres o cifras, se anotan los extractos o resúmenes que extraemos de las distintas lectura y las citas textuales que consideramos pertinentes de las fuentes que consultamos (p. 190).

En efecto, el fichaje facilita una recopilación organizada de la información obtenida, respetando los derechos de autor lo cual le dará confiabilidad al estudio documental. Se elaboraron los siguientes tipos de fichas:

1. Ficha de Síntesis. Garduño (2003) dice que “puede incluir observaciones o interpretaciones propias que considere importante. Las fichas analíticas pueden escribirse los conceptos importantes del autor e integrar esquemas o cuadros de clasificación” (p. 191). Esta ficha facilita un resumen de las ideas de los autores consultados por la investigadora sobre

el tema objeto de estudio.

2. Ficha Textual. Este tipo de ficha se define como “...la transcripción fiel de la idea o ideas del autor de la fuente de información” (Ob.cit., p. 192). Este tipo de fichas permiten extraer las citas textuales de las fuentes documentales consultadas para plasmarlas en el marco teórico.

3. Ficha Mixta. Estas fichas son importantes “... porque se desarrolla la parte original del escrito, cada persona indica su punto de vista y el enfoque que quiere darle a la investigación y desarrollo de los temas” (Ob.cit., p. 191). Una vez que extrajeron las citas textuales se procedió a su análisis para luego elaborar una síntesis y fijar una posición crítica sobre el tema objeto de estudio.

3.5 Técnica de Procesamiento y Análisis de Información:

Luego de recolectada la información se aplicaron las técnicas de procesamiento y análisis de la información. En tal virtud, se elaboraron resúmenes analíticos y Hochman y Montero (1982), explican sobre esta técnica que “tiene como meta principal desarrollar la capacidad de análisis, aunque consiste también en una forma de síntesis, pero que en este caso se reduce a lo conceptual y se desarrolla analíticamente” (p. 48). En efecto, el texto será visto como una unidad cerrada, sin que importe su extensión.

Otra de las técnicas utilizadas es el análisis crítico, que permitirá a la investigadora elaborar un razonamiento crítico sobre la influencia que tienen las estrategias de participación ciudadana en los servicios públicos.

Finalmente, se empleó el análisis de contenido en profundidad. Hostil y Stone (1969), (citados por Andréu, 2000) definen esta técnica de la siguiente manera “El análisis de contenido es una técnica de investigación para formular inferencias identificando de manera sistemática y objetiva ciertas características específicas dentro de un texto” (p. 3). En efecto, la aplicación de esta técnica permite formular deducciones y elaborar conclusiones y criterios propios sobre el tema.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

RELEVANCIA DE LA EDUCACIÓN CIUDADANA PARA EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA

El Estado venezolano, en sus diferentes personas jurídicas de derecho público tiene la responsabilidad de prestar servicios a la ciudadanía para garantizar su calidad de vida. Castellín (s/f) dice:

El Estado moderno no es más que una comunidad o corporación de servicios públicos cuyos agentes son los gobernantes. Por lo tanto, es de entender que las funciones del Estado son todas aquellas actividades que los gobernantes ejercen para crear, organizar y asegurar el funcionamiento ininterrumpido de los servicios públicos...

El preámbulo de la Constitución, entre los valores que debe consolidar el Estado se consagra el bien común el cual se logra en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. A partir de allí, se desprende que “servicios públicos” son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por la Ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general...

La prestación de servicios públicos contribuye con la organización social, debido a que brinda seguridad, justicia y bien común a los ciudadanos debido a que hay entes con representatividad y responsabilidad encargados de resolver los problemas sociales.

El Estado venezolano ha experimentado diferentes concepciones relacionadas con la satisfacción de intereses de grupos de presión hasta llegar a la doctrina del Socialismo del siglo XXI planteada por el fallecido Presidente Hugo Chávez Frías, calificada como neopopulista, que marcha aparejada con el crecimiento de la antipolítica o rechazo a todo lo que cerca o de lejos tenía que ver con la política con manipulación de los medios de comunicación han llegado a la población captando su atención como no lo habían hecho los gobernantes tradicionales (Mayorga, citado por Ramos, 2007, p. 7).

Es oportuno acotar que Hugo Chávez Frías ofreció a la población el Modelo Socialista como la solución a los problemas de la sociedad venezolana, e inclusive de la humanidad bajo la figura de un socialismo nuevo, adaptado a las exigencias contemporáneas. El Socialismo del Siglo XXI vendría a ser la reivindicación de los ideales de la población, de las mayorías sociales que han sido excluidas por el capitalismo salvaje.

Según Chávez (1996), la Agenda Alternativa Bolivariana coloca en primer lugar las necesidades básicas de la población y la propuesta tenía por objeto elevar a corto plazo el nivel y calidad de vida de la población venezolana, por encima del umbral básico, constituido por el conjunto de necesidades físicas (alimentación, salud, vivienda), necesidades sociales (seguridad, integración, igualdad, libertad), necesidades culturales (educación, deporte, recreación, creatividad), necesidades políticas (participación, protagonismo); además de contribuir a la reivindicación de

nuestra independencia nacional y a la reafirmación de la soberanía venezolana (pp. 1-2).

Dentro de los cinco (05) motores que el Presidente Chávez planteaba para la proyección del Socialismo del Siglo XXI se encuentra la “Nueva geometría del Poder” y la “explosión revolucionaria del Poder Comunal, para que las comunidades tengan una participación más directa en la gestión de los asuntos públicos” (Chávez, 2007).

Estos motores están relacionados de manera directa con la prestación de los servicios públicos a la población, debido a que el Socialismo del Siglo XXI se mueve como una doctrina política que busca revindicar las deudas sociales que dejó la burguesía capitalista en los cuarenta años del Pacto de Punto Fijo.

En todo caso, y a pesar de realidades que son obvias tanto el capitalismo como el socialismo extremos tienen aspectos positivos y negativos, que deben conciliarse para llegar a la paz social y el progreso en el país.

La participación ciudadana ha sido concebida en la Constitución de 1999, como un derecho que debe garantizarse a la sociedad de manera individual (a través del sufragio) u organizadamente a través de las diferentes modalidades de participación previstas en el orden jurídico vigente.

Sin embargo, a pesar de la intervención que ha tenido un sector de la población que se ubica dentro del oficialismo, la participación ciudadana no ha rendido los frutos esperados y se requiere del estímulo y formación para

asumir con responsabilidad la gestión de asuntos públicos, como es el caso de los servicios.

4.1 Avances de la participación ciudadana en Latinoamérica:

La participación ciudadana en Latinoamérica se ha visto como un mecanismo para garantizar la democracia. Cada vez son más los ciudadanos que desean intervenir en los asuntos públicos y pudiera decirse que es un merecido despertar de pueblo, pero su ejercicio se ha manipulado por grupos de interés lo que da lugar a discriminaciones desde el punto de vista político, económico y social.

No obstante, no se puede negar que la democracia participativa exige del apoyo de un pueblo que proponga la solución a los problemas, que aporte ideas para facilitar la prestación de servicios públicos, que denuncie la corrupción, etc. Sol (2012) indica:

... el fortalecimiento de la ciudadanía se constituye en el principal reto para el desarrollo y consolidación del Estado Democrático de Derecho... Pero alcanzar esto exige un desarrollo y fortalecimiento de los espacios y procedimientos para la participación ciudadana, para que los ciudadanos y ciudadanas tengan efectiva incidencia en el ciclo de políticas públicas (p. 203).

Se afirma que la participación ciudadana aún no ha logrado un espacio de reconocimiento en la cultura política de la región. Es así como la diferenciación social, basada en el déficit de equidad da lugar al antagonismo y la exclusión recíproca entre la sociedad civil y el Estado.

En todo caso, es fundamental tener presente que los procesos de

participación ciudadana cada vez buscan conectar al ciudadano con los asuntos públicos, ante el descontento que existe con las instituciones estatales, cuyas autoridades buscan su legitimidad.

4.1.1 Experiencia Latinoamericana de las Entidades Fiscalizadoras Superiores:

La participación de la ciudadanía en los asuntos públicos se proyecta de mayor o menor manera, según su estímulo por parte de las autoridades y la conciencia o formación cívica.

El civismo es un concepto de vital importancia en lo que concierne al ejercicio del derecho a participar en materias de interés colectivo. Sallago (s/f) explica al respecto: “Es la actitud de respeto, observancia y respaldo que guardamos hacia los principios y normas que rigen la vida de nuestra colectividad”.

El Estado regula los deberes y derechos de las personas que viven dentro de su territorio y esto tiene efecto en cualquier tipo de sociedad y sostiene “La Educación Cívica, tomando como base los conocimientos económicos y sociales, enseña cómo ejecutar los derechos, cómo cumplir con los deberes y cómo señalar los fines de la convivencia social” (ibid.).

En Latinoamérica, las tendencias populistas han fomentado la participación ciudadana, asignándole la responsabilidad de contribuir activamente en la gestión de asuntos públicos. Los Estados han dado un

mayor rango de acción a los ciudadanos y con ello se ha contribuido con la legitimidad de la democracia.

Velásquez (2011), explica que estas entidades organizadas en 1963 en la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores, ha venido incursionando progresivamente en el tema de la participación ciudadana y ajustando sus estructuras institucionales, legales y operativas a las nuevas realidades políticas y tendencias de democratización de la gestión pública en el continente (p. 11).

El esfuerzo de estas organizaciones se ha orientado a desarrollar los sistemas de participación ciudadana en el control fiscal que contemplan el desarrollo de normas, formas y modalidades de participación y cooperación entre éstas y la sociedad civil.

De manera general, las diferentes iniciativas de participación ciudadana en el control fiscal se han concentrado en:

1. Crear y fortalecer las oficinas de atención al ciudadano para el trámite de denuncias, quejas y querellas.
2. Impulsar programas de capacitación y formación dirigidos a funcionarios públicos, ciudadanos y organizaciones civiles para el control de la gestión pública, que dependiendo de la institucionalidad particular de cada país, se constituyen en auditorías sociales, comités de vigilancia ciudadana, contralorías sociales o veedurías ciudadanas a la gestión pública, que son apoyados a través de campañas de información.
3. Generar metodologías para la vinculación del control social y

ciudadano en los procesos misionales que desarrollan las Entidades Fiscalizadoras Superiores, en particular con las auditorías institucionales.

En Argentina, funciona la Auditoría General de la Nación que realiza acciones para fortalecer los espacios de interacción ciudadana. Tal es el caso del mecanismo denominado “Planificación Participativa” incorpora las opiniones de los ciudadanos y de organizaciones de la sociedad civil en la formulación del Plan Anual de Auditorías.

En la República Federativa de Brasil, el Tribunal de Contas Da Uniao dispone de la Ouvidoria responsable de recibir de los ciudadanos, las críticas, reclamaciones sobre irregularidades en el sector público, además de la información referente a la calidad del desempeño de los servicios prestados.

Desde 2009, el Tribunal de Contas Da Uniao participa en la Red de Control de la Gestión Pública orientada a desarrollar acciones que fortalecen la fiscalización de la gestión pública mediante el diagnóstico y desarrollo de estrategias de combate contra la corrupción; el incentivo y fortalecimiento del control social; el intercambio de experiencias y la capacitación de los funcionarios de las instituciones que la conforman, fortaleciendo la complementariedad institucional de quienes participan.

Como parte del proceso de articulación institucional brinda el servicio de orientación y motivación al ciudadano para la consulta del Portal Institucional de la Transparencia, iniciativa liderada por la Contraloría General de la Unión orientada a facilitar el seguimiento sobre la correcta aplicación de los

recursos públicos.

En países como Belice, Costa Rica, Cuba, Chile, Nicaragua, Paraguay y Ecuador ejercen la participación ciudadana a través de la Contraloría General de la República, que desarrollan diferentes programas para la intervención de la ciudadanía en el control fiscal, específicamente mediante auditorías, denuncias y escuchando propuestas.

El Salvador tiene la Corte de Cuentas de la República, encargada de la recepción de denuncias ciudadanas, el análisis jurídico y la elaboración de los respectivos informes.

En Honduras se encuentra el Tribunal Superior de Cuentas de la República, que promueve la participación de la ciudadanía y de las organizaciones civiles en el control institucional a través de su Dirección de Participación Ciudadana.

En México, la Auditoría Superior de la Federación de los Estados Mexicanos cuenta con la Línea Ética de Denuncias como instrumento para el trámite de las mismas, atendiendo de manera directa al ciudadano.

4.1.2 Función Contralora de la Ciudadanía en Venezuela:

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, referida por Velásquez (2011), la función contralora corresponde a la Contraloría General de la República, regida por normas destinadas a fomentar la participación ciudadana en los siguientes aspectos:

1. Atender las iniciativas de la comunidad organizada, en el marco del proceso de participación ciudadana, en el ejercicio de la contraloría social o comunal.

2. Ordenar, dirigir, sistematizar y evaluar las denuncias ciudadanas que provengan de las instancias que ejercen la contraloría social.

3. Facilitar el seguimiento, vigilancia, supervivencia y control de la ejecución de los planes realizados por la Unidad de Contraloría Social, de los proyectos comunitarios presentados por los consejos comunales o las comunas.

4. Establecer estrategias de formación y promoción de la participación contralora y ciudadana para coadyuvar a la vigilancia de la gestión fiscal.

5. Promover mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social.

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

Explica Velásquez (2011), que la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela realiza los programas de Atención de Denuncias y de Promoción de la Participación Ciudadana:

1. En Atención de Denuncias, solicitando información de las mismas para constatar la competencia de la Contraloría; luego se procesan las denuncias y se valoran y se remiten al órgano de control interno

correspondiente y/o a direcciones generales de la Contraloría, según sea el caso.

2. Promoviendo la Participación Ciudadana, brindando orientación a la ciudadanía en las contralorías sociales, creación y funcionamiento de oficinas de atención al ciudadano, rendición de cuentas de los consejos comunales y, en suma, con relación a todo lo vinculado con el poder popular (p.27).

Efectivamente, la Contraloría General de la República desempeña un papel importante en el fomento de la participación ciudadana y su formación para el ejercicio de la función contralora, debido a que no sólo recibe denuncias y constata su procedencia, sino que contribuye con la formación del pueblo, asesorando a quienes acuden a buscar asesoría para la defensa y ejercicio de sus derechos ciudadanos.

Es oportuno destacar que la denominada contraloría social es una de las formas de acceso de la ciudadanía a la supervisión de la función pública Herrera (2009), indica que abarca las siguientes áreas de acción:

1. Cumplimiento de planes y proyectos comunales y el uso eficiente de los recursos destinados a las comunidades a través de Bancos Comunales.

2. Uso de los recursos públicos, financieros, materiales o humanos por parte de instituciones públicas nacionales, estatales y municipales.

3. El desempeño diligente y conducta honesta, eficiente y eficaz de los funcionarios, empleados públicos e instituciones para que la omisión, demora o retardo ante las demandas que se formulen, o contra acciones, no lesionen el bienestar o los derechos de las comunidades o particulares.

4. Cumplimiento de las garantías y derechos constitucionales de salud, vivienda, trabajo, educación, etc.

5. Cumplimiento de las instituciones públicas nacionales, estatales y municipales de los derechos de participación protagónica del pueblo en la gestión pública. Por ejemplo, los Consejos Comunales, Consejos Locales y Estatales de Planificación Pública y en el Presupuesto Participativo, que exige una transferencia de recursos y competencias a las comunidades organizadas.

6. Sobre todas las formas de inversión social, ejecución de obras y proyectos educativos, sociales, deportivos, sanitarios, etc., y la prestación de servicios que realicen, en su ámbito geográfico específico, la alcaldía o entes municipales descentralizados, la gobernación, las instituciones, órganos o empresas públicas directamente o mediante la contratación de terceros (cooperativas, empresas de producción social, unidades económicas asociativas, microempresas, o empresas de cogestión) y darán de de su transparencia a las comunidades y a los entes financieros de obras y proyectos.

7. Del desarrollo de programas sociales (salud, cultura, deportes, educación, seguridad alimentaria, transporte, turismo, etc.) y la prestación de servicios públicos (alumbrado, mantenimiento, rehabilitación de edificaciones, vías agrícolas o urbanas) de sistemas de drenaje o agua potable, seguridad, por las dependencias públicas, directamente o por mediación de terceros.

8. De la ejecución de proyectos de obras y servicios por parte de

cooperativas, empresas de producción social, unidades económicas asociativas, microempresas o empresas de cogestión, empresas familiares y particulares con fondos públicos, los fondos comunitarios de vivienda y los Comités de Protección Social.

9. De la ejecución de obras y el manejo diligente de los recursos por los Bancos Comunales y los diferentes Comités de trabajo de los Consejos Comunales.

10. Sobre los Comités de Tierras o infraestructura, las Mesas de Energía y las Mesas Técnicas de Agua y los entes que éstas contraten, o en forma directa los Consejos Comunales.

11. En la prestación de los servicios públicos por parte de la Alcaldía, la Gobernación y los entes públicos o las empresas privadas que tengan la concesión de los servicios de agua, electricidad, aseo, teléfono, gas, así como preocuparse por su buen funcionamiento y las tarifas que cobran.

12. Para que se cumpla la gratuidad de los servicios de educación, que sean utilizados adecuadamente los recursos, etc.

13. Que se cumpla el servicio de transporte en los horarios y las rutas establecidas.

14. En general todas las actuaciones que deriven de los servidores públicos y las instituciones públicas nacionales, estatales y municipales.

Haciendo referencia a la participación popular en la gestión pública municipal, la Contraloría Social fiscalizará y evaluará:

- La rendición de cuentas en la gestión del año anterior por parte de los

miembros de las juntas parroquiales y los cargos de elección popular, dentro del primer trimestre del ejercicio fiscal respectivo, de manera organizada y pública a sus electores, relacionando los logros obtenidos con las metas propuestas en el programa presentado por el candidato (art. 35 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal).

- El cumplimiento de las funciones atribuidas a las Juntas Parroquiales, incluyendo las referidas a la promoción de procesos comunitarios de Contraloría Social (art. 37 ejusdem).

- El proceso de simplificación de los trámites administrativos que realiza la ciudadanía ante los entes públicos de la localidad, y que la actividad de los entes y órganos de la Administración Pública esté dirigida a servir eficientemente a los particulares, mediante la plena satisfacción de las necesidades colectivas a los ciudadanos y ciudadanas y del carácter de servidor público que le confiere la Ley al funcionario público (pp. 15-16).

Como se puede ver el ordenamiento jurídico vigente concede una amplia intervención a la ciudadanía en asuntos públicos, haciendo énfasis en la prestación de servicios, debido a que su calidad influye en el bienestar de la población.

Si la población se ve atendida en las necesidades que se cubren mediante la prestación de los servicios públicos básicos se genera un clima de confianza en las instituciones y autoridades, lo que fomenta la democracia, así como el interés por ejercer su derecho a participar y coadyuvar en la labor del Estado.

4.1.2.1 Funciones de la Contraloría Social:

Dice Herrera (2009, p. 17) que las funciones de la Contraloría Social se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. Funciones de Vigilancia. Son las que se caracterizan por normas de control social, el pueblo ejerce una vigilancia continua sobre lo que está siendo planificado, presupuestado o ejecutado por la gestión pública. El monitoreo de obras, programas y servicios se verifica a través de inspecciones e incluso con el libre acceso a la información.

2. Funciones de Evaluación. La evaluación de la gestión pública se enfoca en procurar que el plan propuesto sea ejecutado y alcance los objetivos sociales. El pueblo está facultado para hacer un seguimiento de la ejecución de la obra, programa o servicios planificados y presupuestados, medir el impacto social de lo ejecutado y valorar los resultados de la gestión gubernamental, pudiendo sugerir ajustes que sean necesarios.

3. Funciones de vocería y mediación. La Contraloría Social ejerce funciones de mediación entre el sector social y sector oficial. Los particulares actuantes como contralores sociales son precisamente los emisarios de los deseos, inquietudes y exigencias de los grupos comunitarios a quienes representan, y a su vez se convierten en voceros de las eventuales respuestas del servicio público a los planteamientos del pueblo.

4. Funciones correctivas: La función correctiva es evidente. Si se detecta una irregularidad en la planificación, la ejecución o 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, pudiendo llegar incluso a hacerlo parcial o totalmente por cuenta propia, siempre dentro de los parámetros legales.

5. Funciones de educación y promoción de la participación. En este sentido se incluye:

- Educar e informar a las comunidades sobre las atribuciones y derechos y sobre la naturaleza y alcance del control social.
- Desarrollar todas las actividades concernientes al Control Social: inspección, fiscalización, evaluación, trámite de denuncias.
- Promover la participación protagónica por el mejoramiento de la calidad de vida de los vecinos y el desarrollo de la comunidad.
- Promover y dinamizar la participación protagónica de las comunidades beneficiadas en los planes, programas y proyectos que se ejecuten en su localidad, en su ejecución, en la prestación de servicios y en la dotación y manejo de los recursos.
- Recopilar y difundir entre sus comunidades las leyes, ordenanzas, decretos, resoluciones que informen a las mismas sobre el alcance, ámbito y acciones de Control Social.

Las cinco funciones de la contraloría social ponen en evidencia el poder que se atribuye a la ciudadanía para que tenga ingerencia en materias de interés público para hacer que las autoridades sean más eficientes.

Las funciones del Contralor Social se resumen de la siguiente manera:

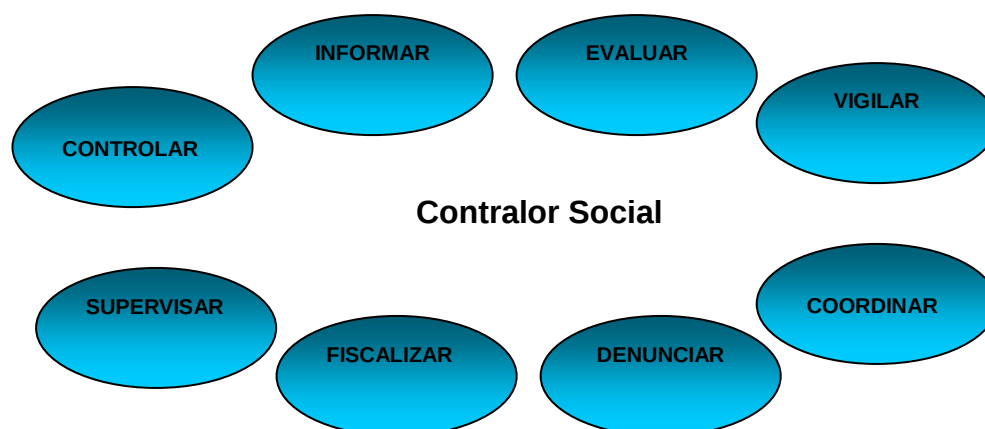


Figura 1. Funciones de Un Contralor Social, Herrera, 2009, p. 18.

En todo caso, los ciudadanos y ciudadanas son los principales actores de la contraloría social, debido a que la Constitución señala que es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar condiciones más favorables para facilitar la participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública, como medio para lograr el protagonismo que garantice su desarrollo individual y colectivo.

4.1.2.2 Instancias encargadas de articular el Control Social:

Herrera (2009, p. 22) menciona como instancias encargadas de articular el control social en Venezuela, las que se mencionan a continuación:

1. Oficinas de Atención Ciudadana. Deben existir en los organismos y entes públicos, de conformidad con lo pautado por la Contraloría General de

la República en Gaceta Oficial 356314 de fecha 20 de agosto de 2007, para que los ciudadanos en forma individual o colectiva, directamente o por medio de sus representantes (como las contralorías sociales) formulen sus denuncias, quejas, sugerencias, reclamos, peticiones y obtengan respuestas oportunas.

2. Los órganos del Poder Ciudadano (Ministerio Público, Fiscalía de la República, Contraloría General de la República y Defensoría del Pueblo), ante los ciudadanos y las contralorías sociales podrán solicitar las averiguaciones a las que haya lugar, en su carácter de peticionario, bien sea persona natural o jurídica, pública o privada, sin exclusión alguna.

3. La Contraloría Municipal, la Contraloría del Estado y la Contraloría General de la República, ante las cuales los ciudadanos y las contralorías sociales podrán formular denuncias.

4. Sala de Sustanciación del Instituto para la Defensa de las personas en el Acceso a los Bienes y Servicios de primera necesidad.

5. Las máximas autoridades administrativas, ante las cuales podrá interponerse el recurso jerárquico para solicitar la apertura del procedimiento a los funcionarios para la determinación de responsabilidades en caso de omisión, retardo o negligencia ante sus peticiones, quejas o reclamos.

6. Tribunal Supremo de Justicia, cuando los ciudadanos sientan vulnerados sus derechos constitucionales (a la salud, la vivienda, la educación, a la participación en la planificación, la ejecución o el control social de la gestión pública, etc.), por parte de los funcionarios públicos o

particulares.

4.2 Mecanismos para hacer efectiva la participación ciudadana en los Servicios Públicos:

La intervención de la ciudadanía en los asuntos contribuye con la búsqueda de soluciones expeditas y efectivas en los problemas que afectan a la población. El servicio público procura satisfacer cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

Sin embargo, en los últimos tiempos se ha introducido la participación ciudadana en esta materia para corregir las fallas que tienen las instituciones y los funcionarios, que se pueden solventar mediante la contraloría social.

Es así como el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, indica que están sometidos a este tipo de contraloría los órganos y entidades a los que incumbe el ejercicio del Poder Público Municipal, los Consejos Comunales, las pequeñas y medianas industrias o unidades de producción social que ejecuten proyectos con fondos públicos y las empresas o entes privados contratados que ejecuten obras o presten servicios con cargos a fondos públicos en el ámbito geográfico de la Contraloría Social (Herrera, 2009, p. 23).

De tal manera que esta norma menciona el servicio público por su

importancia para la colectividad, que tiene necesidades que solamente se pueden satisfacer organizadamente mediante instituciones estatales o las autorizadas legalmente para tal fin.

4.2.1 Cultura y Participación Ciudadana:

Rojo (s/f) comenta “hablar de cultura ciudadana en la actualidad venezolana, requiere habla de conciencia, de normas de convivencia y de una serie de acciones, que van en pro del ciudadano y del espacio que habita” (p. 2). La conciencia ciudadana deriva de la aplicación de normas de convivencia social, que hagan agradable la vida en colectivo.

La óptica del Estado paternalista permite afirmar lo siguiente:

La dinámica actual de las ciudades, a la cual está acostumbrado el venezolano, es la siguiente: el Estado es el responsable de todo y él lo soluciona. El Estado sabe donde se ha tirado la basura, que bancos de las plazas están dañados, que luminarias públicas no sirven, y así sucesivamente, la realidad es distinta, porque para poder tener conocimiento de todas estas fallas, es necesario, en primer lugar prevenirlas, si se dan, informarlas para que posteriormente el Estado las repare...

En la medida que se involucre el ciudadano con el entorno se creará sentido de pertenencia, permitiendo a esta, por ley natural de sobrevivencia, cuidar lo que le pertenece, para así garantizar una mejor calidad de vida (ibid.).

Es de señalarse que el Estado es el administrador de los recursos públicos y se organiza para la prestación ordenada de los servicios básicos, pero la ciudadanía no sólo tiene el derecho de exigir esos servicios sino de cooperar para que todos los ciudadanos cuiden el entorno y se responsabilicen de intervenir en los asuntos públicos.

Abres (2000), Avritzer (2002), Olvera (2003), referidos por Delamaza (2011) explican:

El enfoque participativo, en cambio, supone la diversificación de actores de lo público y define los procesos mediante los cuales actores no estatales pueden colaborar en su construcción. Lo cual implica la existencia de nuevos actores con su propia legitimidad, también contribuyentes a la construcción del espacio público. Ello redefine los desafíos tanto para la política como para la propia sociedad civil organizada, puesto que la conformación tradicional de ambas esferas y las relaciones mutuas respondían a un modelo de actores claramente diferenciados (s/p).

Se trata pues de fortalecer en la sociedad venezolana, el enfoque participativo para que no exista la división entre lo que es público y lo privado. Rojo (s/f) comenta:

La percepción actual por parte del ciudadano es que los servicios públicos, son de carácter público, porque “es responsabilidad del Estado mantenerlos”, y de uso individual, porque son aprovechados por el usuario, para un bien individual, como por ejemplo: aseo personal, condiciones sanitarias adecuadas en la vivienda, etc. Esta percepción tan individualista trae como consecuencia un mal aprovechamiento de los recursos. La persona los usa bien o mal y el Estado los repone para seguirlos usando, esto trae como consecuencia un círculo vicioso, del cual es difícil salir si no se cambia de paradigma (p. 3).

De acuerdo con lo planteado se observa que la problemática en materia de calidad de servicios públicos no solo tiene que ver con la deficiente prestación que realiza en Estado, en cualquiera de sus niveles, sino con la falta de conciencia y de cultura ciudadana por parte de los usuarios que no hacen uso responsable de los mismos, ni lo exigen a los demás miembros de la sociedad.

4.2.1.1 Cultura de los Servicios Públicos:

Rojo (s/f) comenta que en la ecuación de los servicios públicos debe incluirse al ciudadano que los utilizará de manera racional para garantizar que toda la colectividad pueda servirse de ellos, creándose así una cultura de los servicios públicos (p. 4).

El fundamento jurídico de esta cultura se encuentra en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, previéndose la perdurabilidad del servicio público en el tiempo, para garantizar la utilización del mismo por futuras generaciones, con un mayor sentido de pertenencia, con una visión holística sostenible. Se presenta la siguiente figura:

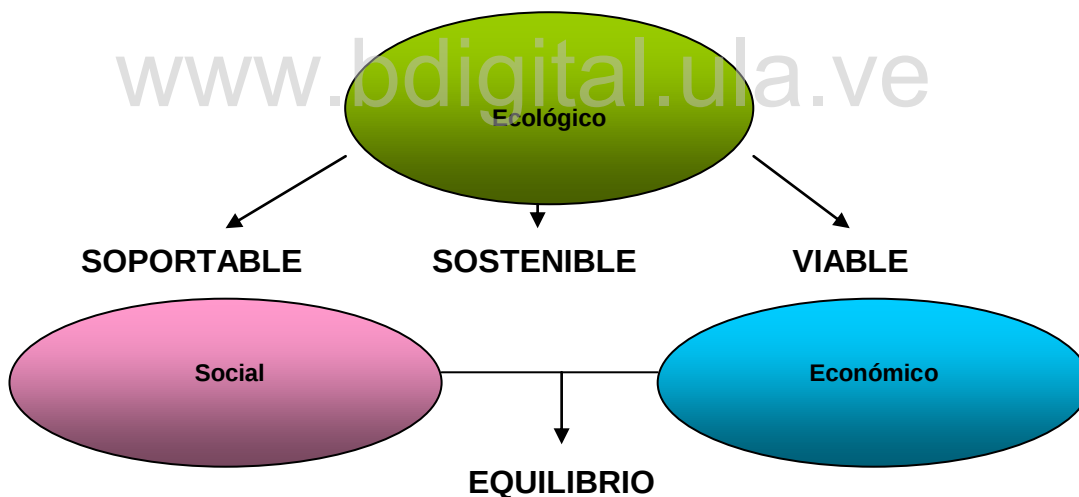


Figura 2. Visión del Servicio Público, Rojo, s/f, p. 4.

La concurrencia de los factores, ecológico, social y económico permiten obtener resultados más favorables en la prestación de los servicios públicos.

Esto incluye campañas de reforestación, reducción de la cantidad de

desechos sólidos, la creación de plantas de tratamiento de aguas negras. Se ha dicho:

El buen funcionamiento de los servicios públicos no se puede lograr sólo con acciones del Estado, también se hace necesaria la intervención por parte del ciudadano, crear conciencia ciudadana, esto es algo que cuesta poco, pero vale mucho y permite mejorar la calidad de vida de la población (Ob. Cit., p. 5).

En esta opinión se evidencia la importancia que tiene la cultura de los servicios públicos y como puede el Estado estimular la conciencia ciudadana responsabilizando a la población del valor que deben dar a los servicios públicos que reciben.

4.2.2 Educación Ciudadana:

Según la UNESCO (1998), la educación ciudadana se define como: “La educación dada a los niños desde la infancia temprana para que se conviertan en ciudadanos críticos e informados que participen en las decisiones que conciernen a la sociedad” (s/p).

Conforme a lo planteado, la Educación Ciudadana es una responsabilidad que se cumple con la finalidad de hacer ciudadanos más conscientes de los asuntos políticos y humanos, tomando en cuenta la idea de ciudadanía y considerando que el civismo forma parte de los derechos humanos.

Cabe destacar que según la UNESCO, la Educación sobre los Derechos Humanos abarca la enseñanza de los derechos políticos y sociales

de todos los individuos, que guarda vinculación directa con la formación cívica. De tal forma que la Educación Ciudadana abarca los siguientes objetivos:

1. Educar las personas en temas sobre la ciudadanía y derechos humanos a través de la comprensión de los principios e instituciones que rigen cada Estado o nación.

2. Enseñarles a ejercer sus juicios y su facultad crítica.

3. Proporcionarles un sentido de responsabilidad individual y comunitaria.

Estos tres objetivos corresponden a la educación del ciudadano, como a la educación del individuo como sujeto ético y legal. UNESCO (1998) sugiere los siguientes temas:

1. La relación entre los individuos y la sociedad: libertades individuales y colectivas y el rechazo de cualquier forma de discriminación.

2. Relación entre los ciudadanos y el gobierno: que implica la democracia y la organización del Estado.

3. La relación entre el ciudadano y la vida democrática.

4. La responsabilidad del individuo y el ciudadano en la comunidad internacional.

Para la UNESCO, la Educación Ciudadana está vinculada directamente con la idea de democracia. Es necesario que en las escuelas impere e respeto por los demás, así como las actitudes y los comportamientos no violentos. En efecto:

En una democracia, la educación ciudadana busca educar ciudadanos que sean libres de elaborar sus propios juicios y mantener sus propias convicciones. Estar de acuerdo con las leyes existentes no debe impedir que los ciudadanos busquen y planeen leyes mejores y más justas. El respeto a la ley, que es uno de los objetivos de la educación cívica, no significa una sumisión ciega a las reglas y leyes preexistentes, sino la capacidad de participar en su creación (ibid.).

Según el planteamiento de la UNESCO, la Educación Ciudadana tiene como propósito formar ciudadanos con sentido crítico y aspiraciones de mejorar el Sistema vigente, pues toda ley puede ser revisada en beneficio de la sociedad.

Cabe comentarse que la Educación Ciudadana es una línea de acción basada en el compromiso con el mundo de educar a personas que tomen decisiones en función del bien común, la justicia y tengan competencias para llevar a cabo iniciativas que mejoren la calidad de su ambiente (Via Education, 2014).

Se debe indicar que dentro de esta línea de oportunidades se encuentra el generar oportunidades de aprendizaje donde favorezcan el ejercicio de la ciudadanía, a través de una metodología participativa donde los niños y jóvenes lleven a cabo iniciativas que mejoren la calidad de su propio ambiente y desarrollen capacidades ciudadanas y democráticas (ibid.).

4.2.3 Medios de Comunicación:

UNESCO (1990), citada por Herrán (1991) define la información como “un bien social, por consiguiente, su difusión a través de los medios debe ser

abierta a toda sociedad tanto para difundir como para recibir” (p. 5). Los medios de comunicación tienen que cumplir con la responsabilidad social de informar a los ciudadanos de la situación del país, de las denuncias sobre materias de interés general, entre otros.

Visto que la información y el derecho a difundirla es un bien público que puede ser ejercido por toda la colectividad, los medios de comunicación desempeñan un importante papel.

Según UNESCO (2001) los medios: “... cumplen un papel clave para el funcionamiento de las sociedades contemporáneas cualquiera sea su sistema político de gobierno, pero en los sistemas democráticos son fundamentales dado que posibilitan el ejercicio pleno de la ciudadanía” (p. 5).

De tal manera que los ciudadanos tienen derecho de dar a conocer los problemas de la colectividad en materia de servicios públicos a través de los medios de comunicación, y conocer las respuestas que les brindan las instituciones públicas.

Venezuela cuenta con los siguientes medios de comunicación:

- La Prensa: Es el instrumento de información periodística sobre los hechos de la más diversa naturaleza a la vez que contribuye a divulgar ideas. “El diario es el de mayor importancia educativa, tanto por su función de informar como el de orientar” (Villet, 1995, p. 24). Es oportuno señalar que la crisis económica venezolana enfrenta serias dificultades para la obtención de divisas para la asignación de papel a los rotativos aunado a las restricciones informativas que existen en relación con la línea editorial de oposición.

Sin embargo, la prensa nacional realiza esfuerzos para mantenerse en circulación en el país para difundir información sobre la situación política, económica y social, así como el funcionamiento de los servicios públicos a nivel nacional y local.

La prensa puede realizar aportes para la formación ciudadana, por ejemplo con la propuesta de secciones informativas dirigidas a la colectividad.

- La Radio: Es un poderoso medio de comunicación; pues al aparecer el sistema de Frecuencia Modulada (FM), la radio vuelve a ocupar un lugar importante, por su poder de penetración e influencia sobre el público, en especial sobre la formación de opiniones de hechos y personajes (Ibid.).

Actualmente existen muchas emisoras comunitarias que están autorizadas para operar en las diferentes localidades del país y pueden realizar grandes aportes para el fomento de la Educación Ciudadana en materia de servicios públicos. En todo caso, lo importante de este medio de comunicación es evitar su politización porque su influencia se ha utilizado para difundir los logros del oficialismo desacreditando sin ética ni profesionalismo a funcionarios y personas que no comparten la doctrina Chavista

- La Televisión: Es innegable el poder de la televisión, ya que entra en la vida diaria y llega a formar parte del cúmulo de hábitos de cualquier hombre o grupo familiar.

Se han realizado fuertes críticas sobre el poder que tiene el gobierno nacional sobre las televisoras nacionales. Se afirma sobre el control mediático que tiene el oficialismo sobre los medios de comunicación en Venezuela: “En los últimos 14 meses han sido vendidos nueve medios privados y otros 10 fueron cerrados” (Riveros, 2014).

Cabe comentarse que la sociedad venezolana tiene el reto de enfrentarse al control que tiene el Gobierno sobre los medios de comunicación y esto es posible si los actores sociales se unen para luchar contra esa visión unilateral de los hechos políticos.

4.2.3 Interés de las autoridades:

Las autoridades locales tienen que contribuir con la formación ciudadana de la población, creando una conciencia crítica que les permita ver con la mayor objetividad la realidad de los problemas relacionados con la prestación de los servicios públicos.

Es de señalarse que estas autoridades tienen la responsabilidad de trabajar por una verdadera visión de servicio público al ciudadano, debido a que un sector importante de la población pone sus expectativas en los representantes locales para que “neutralicen” el poder del sector oficialista.

En todo caso, los líderes locales tienen un trabajo arduo de conciliar a la sociedad civil con el Estado. Mires (1999) y Eisenstadt (2003), citados por Delamaza (2011), explican:

El balance entre Estado y sociedad civil no es de suma cero, donde uno de ellos debe debilitarse para el crecimiento del otro y viceversa.

Es importante dejar de lado la idea, bastante en boga en los años recientes, de que fortalecer la sociedad civil supone achicar el Estado, como si la sociedad civil fuese la pieza de reemplazo ante el Estado desmantelado. Más bien, una estrategia democratizadora supone el fortalecimiento de ambos, donde aquello que el Estado debe garantizar y producir es condición para el desarrollo de la sociedad civil. Pero donde también la sociedad “abandonada” por el Estado que se retira puede ser fuente de soporte para sus miembros y potencialmente para nuevas propuestas políticas (s/p).

De tal forma que para potenciar la participación ciudadana las personas que tienen el liderazgo pueden realizar un trabajo fructífero si logran que los ciudadanos entiendan que el Estado está a su servicio, independientemente de la ideología política que representen.

Se trata de actuar con un verdadero compromiso con la colectividad de fortalecer la democracia. Las autoridades locales para prestar adecuadamente los servicios públicos se desempeñarán en función de objetivos programáticos; diseño y ejecución de planes en los que se incluya la participación ciudadana; y, optimización permanente y continua de los procesos organizacionales de racionamiento interno y externo.

Babino (2008) dice: “Hoy se plantea el desafío de mejorar la institucionalidad de la democracia. Para evitar errores del pasado, debemos situar en la agenda pública el fortalecimiento de la alta dirección política. La política es quien puede y debe mejorar el juego democrático” (p. 1).

Enfrentarse a la política oficialista no es tarea sencilla debido a que han organizado a su favor el aparataje del Estado para disputar una lucha

ideológica, que en definitiva, no le ha dejado al país ningún aporte positivo. Los mismos actores políticos tienen que actuar estratégicamente, buscando la conciliación de intereses para lograr objetivos comunes, como la calidad de vida.

4.3 Tratamiento de las autoridades a la Participación Ciudadana en los Servicios Públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida:

En el Municipio Libertador del Estado Mérida las autoridades se han enfocado en el fortalecimiento de la democracia participativa, dando cumplimiento a lo previsto en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal como normativa que regula el ejercicio de este derecho – deber en la vida local.

4.3.1 Posición Política de los Dirigentes:

El Informe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2004), relacionado con el estado de la democracia Latinoamericana, referido por Babino (2008) indica:

.. un 44% de los latinoamericanos estaría dispuesto a aceptar un gobierno autoritario “si este resolviera los problemas económicos de su país” y un 41,9% está de acuerdo con “pagar el precio de cierto grado de corrupción con tal que las cosas funcionen”... Un 57% de los latinoamericanos prefieren la democracia a cualquier otro régimen, pero un 48,1 % prefiere el desarrollo a la democracia (p. 1).

Existen fuertes contradicciones en las sociedades latinoamericanas

sobre lo que aspiran de sus gobiernos. El autoritarismo, la corrupción, la calidad de los servicios públicos, una equitativa distribución de los ingresos y la ineficiencia de los mismos le dan complejidad al panorama político y los gobernantes enfrentan retos que no han logrado superarse por diversas razones, entre ellas la falta de capacidad y de voluntad política.

Babino (2008) presenta como fallas de las democracias latinoamericanas las siguientes:

1. Una fuerte debilidad en la formación y entrenamiento de los líderes políticos.
2. La ausencia de métodos y ámbitos dirigidos al estudio y desarrollo de estrategias de largo plazo (p. 2).

Se entiende que el ejercicio de la política se ha manejado de manera desarticulada y empírica, lo que ha obstaculizado la oferta y obtención de soluciones a los problemas que afectan la vida ciudadana en Latinoamérica.

4.3.2 Formación de los Dirigentes de Gobierno:

Uno de los aspectos que debe fortalecerse en Latinoamérica y en Venezuela, para que el juego democrático se mantenga es la formación de los dirigentes de gobierno.

Cabe señalarse que en el país se ha tenido liderazgo de personas con formación académica y basada en el carisma y las fallas en la prestación de los servicios públicos son una constante. Huerta (2006), citado por Babino

(2008) dice:

La práctica social nos presenta en todo momento problemas sociales que no son de fácil solución y por ende, no pueden resolverse por intuición en la práctica misma. Su resolución exige, entre otras cuestiones explicar la realidad, identificar y ponderar problemas y causas críticas, calcular sobre el futuro incierto, formular y evaluar apuestas sobre los productos y resultados de nuestras acciones, resolver conflictos cognitivos, hacer análisis estratégico para construir viabilidad, estudiar a los otros actores que participan en el juego social, monitorear la evolución y cambio de la realidad intervenida, y diseñar y modernizar organizaciones (p. 3).

Lo anterior muestra la complejidad de la vida social, vale decir, los diferentes aspectos que abarcan la interacción de sus integrantes. De tal forma que no puede pretenderse que los problemas y la satisfacción de las necesidades mediante el servicio público, sea visto desde una perspectiva limitada y menos aún unilateral.

Los dirigentes políticos que tienen la responsabilidad de gobernar basados en un proyecto social, pero teniendo en cuenta que todos los sectores de la población son importantes para el progreso y que la política no es un medio para imponer ideas, sino para armonizar la vida en colectivo.

En la siguiente figura se muestran los aspectos que acompañan un liderazgo político basado en una visión holística de la realidad social, tomando como referencia la realidad de países latinoamericanos.



Figura 3. Capacidades clave del técnico- político, CiGob- CIPPEC, 2007, citado por Babino, 2008, p. 5.

Esta figura muestra la relevancia que tiene la toma de decisiones contando con la debida asesoría para el ejercicio de un liderazgo político acertado.

La existencia de un proyecto político es determinante y este punto es el que el oficialismo le critica a la oposición, pues de afirma que no existe un proyecto político para el pueblo venezolano sino una lucha de intereses entre partidos.

Como aspecto central debe tenerse claro que es un proyecto de esta naturaleza. Betancourt (2012) indica:

Un proyecto político democrático, por definición es un proyecto de elevada participación social y de potenciar los propios recursos. Se considera un proyecto político para una región porque actualmente se entiende que una propuesta de desarrollo se

refiere principalmente como una comunidad usa el poder que ella misma tiene, entendido el poder como la capacidad de controlar un recurso escaso, o sea, la capacidad de administrarlo y asignarlo. Este recurso escaso puede ser de variada naturaleza: político, desde luego económico, o de gran importancia en los últimos tiempos de naturaleza cognitiva, de saber, de información, de conocimiento (s/p.).

En virtud de lo anterior, el proyecto político tiene como aspectos distintivos los siguientes:

1. La participación social y la potenciación de recursos.
2. Se basa en una comunidad teniendo en cuenta sus aspectos característicos.

Como puede apreciarse, la participación de la comunidad en estos proyectos le da empuje hacia su ejecución y culminación.

En el Municipio Libertador del Estado Mérida se deben distinguir dos (02) proyectos políticos:

- El de la Gobernación del Estado Mérida, basado en el modelo socialista.
- El de la Alcaldía que representa la oposición política al modelo socialista.

El proyecto político del Alcalde Carlos García se titula “La Mérida que Queremos” entre otros aspectos menciona la participación ciudadana como un derecho que debe ejercerse organizadamente por las organizaciones comunitarias y vecinales, indicando que la Alcaldía es “... un espacio de solución para los problemas merideños. Entendemos que la ciudad es nuestro hogar, por lo tanto la generación de conciencia ciudadana será una

política de nuestra gestión de gobierno” (Programa de Gobierno de Carlos García, s/f, p. 2).

Cabe comentarse que ambos proyectos poseen marcadas diferencias ideológicas y la Alcaldía tiene limitaciones financieras por esta razón se apoya esencialmente en los ingresos que obtienen por tributación al amparo de las Ordenanzas Municipales vigentes en esta materia.

La disponibilidad de recursos es una limitación que debe enfrentarse para la ejecución de los proyectos de gobierno, de lo cual tiene que concientizarse a los funcionarios y a la ciudadana de cumplir con sus contribuciones.

La educación ciudadana a través de los medios de comunicación puede hacerles ver que los servicios públicos de calidad dependen del cumplimiento de sus obligaciones ciudadanas, como es el pago de las tasas e impuestos de manera oportuna.

Esto es posible si se cuenta con dirigentes políticos con dominio de gerencia pública y sentido de compromiso con el pueblo que delegó en ellos su representación.

4.3.3 Ejes de la Política Municipal del Alcalde Carlos García:

En el programa de gobierno del Alcalde del Municipio Libertador, representante de la Unidad se proponen los siguientes ejes para la orientación de la política municipal:

1. Gobierno eficiente y transparente:

Se señala que para el desarrollo de una gestión exitosa se requiere de un equipo de personas responsables, capaces y honestas para administrar adecuadamente los recursos y ejecutar las obras planificadas. Es necesario modernizar los sistemas administrativos del Municipio y contar con la participación activa de los ciudadanos.

2. Mérida para vivir:

Los puntos a potenciar son la educación con la recuperación de las instituciones escolares, la inclusión de jóvenes en institutos de formación técnica; la seguridad; la salud, con la prevención de enfermedades y el mejoramiento de los ambulatorio. En todas estas actividades se requiere de la participación de la ciudadanía.

3. Mérida productiva:

Destaca la creación de la Oficina de Desarrollo Económico Municipal para estimular la actividad de la pequeña y mediana empresa, considerando como programas particulares:

- Ferias de empleo.
- Apoyo a emprendedores.
- Turismo.

4. Mérida bonita y ordenada:

Se señala que el Municipio Libertador debe diseñar una política pública de aseo urbano que garantice una recolección planificada, eficiente y responsable de los desechos.

Se muestra este problema como complejo y supone mucho más que la simple recolección, pues incluye la conciencia ciudadana en cuanto a la producción de los desechos.

Es prioritario fomentar en la ciudadanía la cultura de la reutilización, promoviendo el reciclaje de envases de vidrio y de plástico con la colaboración de instituciones como la Universidad de los Andes. .

Otro de los aspectos que tienen relación con este eje es la recuperación de los espacios públicos mediante el rescate de la imagen urbana de la ciudad y el desarrollo de las áreas verdes municipales.

5. Mérida para transitar:

Para mejorar el tránsito vehicular se propone:

- Plan de contingencia vial con tareas de señalética vial efectiva, articulación de la Policía Municipal, Campañas creativas de educación vial.

- Implementación de acciones directas: Semáforos inteligentes, pantallas de mensajes variables, restricciones efectivas de circulación y estacionamiento, canales de contraflujo, manejo de los motorizados y campañas de educación.

- Campañas para el transporte público masivo y transporte alternativo.

6. Mérida para conocer:

Este eje tiene como finalidad brindar apoyo al sector turístico y se propone la campaña “Conoce la Puerta de los Andes”, mostrando los atractivos que hacen a la ciudad de Mérida y eje de la idiosincrasia andina.

7. Mérida cultural:

La ciudad de Mérida ha sido reconocida por sus niveles de educación y cultura, razón por la cual se promueven las obras de teatro, festivales de música, cine y danza, el crecimiento de galerías, desarrollo de bibliotecas municipales, inicio de programas de lectura, escritura y pintura en escuelas municipales.

4.3.4 Normativa legal vigente en materia de Participación Ciudadana en los Servicios Públicos:

La normativa vigente en materia de participación ciudadana local tiene como norte la eficiencia, respeto, calidad y ecología en la prestación del servicio público. Se exige la profesionalización y la experiencia al equipo de trabajo municipal, el diseño de programas de trabajo y la incorporación de la sociedad civil organizada.

4.3.3.1 Ley Orgánica del Poder Municipal:

El principio de participación ciudadana está consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y es regulado en instrumentos legales como la Ley Orgánica del Poder Municipal (2010), que en su artículo 2 dispone:

El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma,

conforme a la Constitución de la República y la ley. Sus actuaciones incorporarán la participación protagónica del pueblo a través de las comunidades organizadas, de manera efectiva, suficiente y oportuna, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados.

En esta norma destaca la importancia que tiene el reconocimiento de la participación protagónica del pueblo a través de las comunidades organizadas, en la definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados.

Es indudable que la ciudadanía tiene el derecho y el deber de supervisar la gestión pública y exigir a las autoridades servicios públicos de calidad.

Por otra parte, el artículo 52 de la Ley Orgánica del Poder Municipal (2010), dice que es competencia de los municipios, el gobierno y la administración de los intereses propios de la vida local, la gestión de las actividades y servicios que requiera la comunidad municipal, de acuerdo con la Constitución de la República y las leyes.

Así lo ratifica el artículo 7 ejusdem, conforme el cual tanto el Municipio y las demás entidades locales son espacios primarios para la participación ciudadana en la planificación, diseño, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

De allí que las autoridades locales en el ejercicio de sus funciones de gobierno deben crear los mecanismos para garantizar la participación de las comunidades y grupos sociales organizados en su ejercicio, de acuerdo a la ley.

Otra norma que destaca la intervención de la ciudadanía es el artículo 30 ejusdem, que se refiere al papel de las parroquias y las entidades locales, dentro del territorio municipal como demarcaciones creadas con el objeto de desconcentrar la gestión municipal, promover la participación ciudadana y una mejor prestación de los servicios públicos municipales.

El Título VI relativo a la Participación Protagónica en la Gestión Local regula aspectos de interés:

1. Principios de participación ciudadana: Contenidos en los artículos 251 al 258 en los que se destaca:

- La participación protagónica del pueblo.
- El derecho de los ciudadanos a ser informados de las políticas públicas: Acceso a la información del programa de gobierno del Alcalde, presentación y discusión de propuestas comunitarias, toma de decisiones, creación de programas de formación ciudadana, desarrollo de instrumentos jurídicos que garanticen el ejercicio de la participación ciudadana, derecho de los ciudadanos a requerir y utilizar servicios públicos locales, organizar contralorías sociales.

2. Medios de participación ciudadana: Contenidos en los artículos 259 al 277 en los que se prevé: Medios de participación (Cabildos abiertos, asambleas ciudadanas, consultas públicas, iniciativa popular, presupuesto participativo, control social, referendos, iniciativa legislativa, medios de comunicación social alternativos, instancias de atención ciudadana, autogestión, cogestión), normativa para convocatoria de estos medios.

3. Descentralización de servicios a comunidades y grupos vecinales organizados: En los artículos 278 al 282, regulando la transferencia de los servicios públicos a comunidades y grupos vecinales organizados que cumplan con los siguientes requisitos:

- Capacidad legal.
- Formación profesional o técnica en el área relacionada con el servicio.
- Experiencia previa en gestión de servicios públicos o en áreas afines del servicio solicitado.
- Comprobación por certificación emitida por el Municipio, de los planes de formación ciudadana.
- Comprobación por certificación emitida, de curso en el área.
- Legitimidad ante la comunidad involucrada.
- Presentación del proyecto.
- Cualquier otro que se determine en las leyes, reglamentos y ordenanzas (art. 279 de la Ley Orgánica del Poder Municipal, 2010).

De tal forma que la colectividad organizada puede intervenir directa e indirectamente en la prestación y calidad de los servicios públicos que recibe del Municipio, debido a que cuenta con un soporte jurídico que le otorga esa potestad por su condición de destinataria y principal beneficiada con su eficiente, económica y oportuna prestación.

En el ejercicio de esta potestad, las autoridades locales deberán prestar la mayor colaboración para el logro del bien común.

4.4 Creación de Conciencia Ciudadanía para la Intervención en los Servicios Públicos en la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida:

Según el artículo 256 de la Ley Orgánica del Poder Municipal (2010), la ciudadanía tiene derecho a requerir y utilizar los servicios públicos locales y a participar en la formación de los planes y proyectos para su dotación, ejecución, gestión y evaluación. Esto forma parte de lo que se explicó anteriormente sobre la Contraloría Social.

También de manera organizada, tienen derecho a la gestión de los servicios públicos conforme a la legislación vigente respectiva y están obligados a contribuir al mantenimiento, preservación y mejora de la calidad de los mismos.

El contenido de esta disposición legal pone en evidencia la importancia que tiene esta intervención de la ciudadanía en controlar la calidad de los servicios, en contribuir con su gestión y en mantener su prestación con el pago oportuno y cuidado de las instalaciones.

Es interesante diseñar una campaña en la que se difunda en la colectividad lo mínimo de un buen ciudadano. Vale la pena referirse al Decálogo de Convivencia de Colombia, citado por Rojo (s/f) dice que la contribución por parte de los usuarios puede venir dada por las siguientes acciones:

1. No dañar el mobiliario urbano.

2. Cuidar los elementos que hacen posible la prestación de los servicios públicos.

3. No apropiarse de lugares que forman parte del espacio público.

4. Respetar los espacios de adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

5. Pagar a tiempo los impuestos y las facturas de los servicios públicos.

6. Conocer y respetar las señales de tránsito.

7. Reportar a las empresas de servicios públicos cualquier daño que se presente.

8. Transitar a pie y dejar el carro en la casa, de vez en cuando, para disminuir la contaminación y las trancas.

9. Ceder los pasos cuando otros tengan prioridad.

10. Mantener limpios los sitios públicos.

11. No botar basura en la calle ni en los sitios públicos.

12. Llevar a los niños de la mano en los sitios públicos.

13. No arrojar basura desde el interior de los vehículos.

Este decálogo que puede tomarse como referencia para los habitantes del Municipio Libertador para que mantengan una buena convivencia ciudadana, debido a que cumplir con un mínimo de normas sociales garantiza la armonía en los espacios públicos.

La legislación vigente atribuye a la ciudadanía el deber y el derecho de intervenir en la gestión de los servicios públicos y para tal fin la Alcaldía del Municipio Libertador tiene una instancia que es el Departamento de

Participación Ciudadana y Asistencia Parroquial de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, Gerencia de Desarrollo Social; dependencia encargada de canalizar la participación ciudadana en las diferentes áreas de competencia. Se debe destacar:

- Su misión: Ser una institución pública orientada a la promoción de la participación ciudadana, así como el asesoramiento y la capacitación constante de la ciudadanía organizada, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la Alcaldía orientada bajo los principios de solidaridad, cooperación, igualdad y la responsabilidad en el ejercicio de la función pública.

- Su visión: Es una institución que orienta y dirige los mecanismos de participación para que la ciudadanía organizada sea corresponsable de la gestión municipal.

- Funcionamiento de la Unidad: El objetivo del departamento es impulsar programas de participación ciudadana en las actividades desarrolladas en la Municipalidad y establecer mecanismos para consolidar una estrecha relación con la sociedad civil organizada.

- Objetivos: Sus objetivos específicos son los siguientes:

1. Atender a los ciudadanos y ciudadanas del Municipio Libertador del Estado Mérida.

2. Promover la participación ciudadana en el Municipio Libertador del Estado Mérida bajo los principios de solidaridad, cooperación, igualdad y responsabilidad ciudadana.

3. Asesorar y orientar a las comunidades organizadas.

4. Promover la organización de medios de participación como Asambleas de Ciudadanos, Cabildos Abiertos, Referéndum, Consultas Populares, Presupuestos Participativos, etc.

5. Apoyar técnica y logísticamente al Consejo Local de Planificación Pública del Municipio Libertador.

6. Elaborar material informativo y didáctico para ser distribuido en el Municipio Libertador.

7. Promover la coordinación interinstitucional para la implementación de estrategias de abordaje a las comunidades en función de divulgar y proyectar la participación ciudadana de conformidad con las leyes vigentes.

- Funciones: Se muestran como funciones principales:

1. Promover el sistema de organizaciones sociales de participación en el ámbito municipal.

2. Elaborar, ejecutar, coordinar, supervisar, evaluar y controlar los planes de desarrollo de la ciudadanía organizada.

3. Promover y coordinar la participación de la comunidad en el proceso de la elaboración y control de los planes municipales.

4. Evaluar con las diversas dependencias municipales el cumplimiento de las competencias municipales en el área social.

5. Proponer a través del Alcalde la celebración de Cabildos Abiertos Asambleas de Ciudadanos, Presupuesto Participativo, etc., e informar a los miembros a las organizaciones comunales, asistir a ellas, registrar los

planteamientos y procesarlos por ante los órganos competentes.

6. Mantener actualizada la información sobre organismos oficiales y privados relacionados con el desarrollo comunal.

7. Promover la capacitación de la comunidad para su mayor y más efectiva participación en el desarrollo local.

8. Ejecutar las actividades que le asignen los órganos jerárquicos en materia de su competencia.

9. Asesorar a las organizaciones vecinales y a las familiares en la solución de los problemas de orden socio- económico.

10. Llevar un registro de asociaciones de vecinos legalmente constituidas en la jurisdicción del Municipio.

11. Llevar un registro de Consejos Comunales legalmente constituidos en la jurisdicción del Municipio.

12. Llevar un registro de organizaciones civiles legalmente constituidos en la jurisdicción del Municipio.

13. Canalizar las relaciones entre la Municipalidad y las Asociaciones de Vecinos.

14. Presentar informes periódicos al Alcalde sobre los estados de ejecución de los diferentes programas y proyectos así como de las actividades del personal.

15. Coordinar con el Consejo Local de Planificación Pública en las distintas áreas de desarrollo como instancia encargada de la participación vecinal y comunitaria.

16. Dirigir, organizar, estimular, incentivar y orientar la participación vecinal y comunitaria.

17. Dirigir, organizar, estimular, incentivar y orientar la participación ciudadana para la integración productiva de la sociedad civil organizada.

18. Desarrollar un trabajo programático, dinámico y constante que sirva como soporte al gobierno local en sus planes de desarrollo en beneficio de las comunidades.

18. Todas las establecidas en las ordenanzas, reglamentos y demás normativas vigentes en materia de su competencia.

19. Realizar seguimiento constante a las diversas solicitudes de la ciudadanía.

Como se puede ver, este Departamento de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida tiene la responsabilidad de contribuir con la creación de la conciencia ciudadana, por cuanto es la instancia que garantiza la comunicación entre el gobierno local y las comunidades.

Resalta que sus competencias están definidas en el marco de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, siendo importante dar a conocer a la comunidad emeritense de la labor que desempeña esta entidad pública.

4.4.1 Programas de Educación Ciudadana:

Para Trincia (2010), la educación ciudadana es determinante para el ejercicio de la participación:

Ser ciudadanos activos significa actuar para hacer que los ciudadanos tengan voz y ejerzan poderes y responsabilidades en las distintas actividades en las cuales se violen sus derechos. Este es un concepto muy elaborado, en el que la buena voluntad de las personas no siempre es suficiente para generar el cambio. Los ciudadanos necesitan formación y capacitación, que la formación fluya en los diferentes niveles de la sociedad. Sin embargo, además de la capacitación el ciudadano necesita empoderamiento, herramientas y conocimiento para así poder incidir en la vida pública e intervenir en los procesos y en los espacios públicos...(p. 20).

De tal forma que los programas de educación ciudadana impulsados por las autoridades tienen como objetivo esencial sacar a la colectividad de ese descontento y desinterés por los asuntos públicos.

Según el informe del PNUD (2004) sobre democracia en América Latina:

... la democracia es un proceso de extensión o ampliación orientado hacia el logro de una ciudadanía integral en los ámbitos civil, político y social. En ese espíritu, se ha definido la ciudadanía social como el ejercicio efectivo de los derechos económicos y sociales de acuerdo con la legislación vigente en cada país (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2014, p. 190-191).

En la categoría de los derechos sociales se encuentra el acceso a servicios públicos de calidad y satisfacción de necesidades como la educación, salud, seguridad social, etc.

En todo caso, el ejercicio de estos derechos en función de los elementos que sirven de fundamento para las democracias latinoamericanas y, específicamente, la venezolana depende también de la participación ciudadana en los programas de gobierno.

Es oportuno señalar que la Ley Orgánica del Poder Municipal (2010), en el artículo 254 establece que el Municipio está en la obligación de crear y mantener programas de formación ciudadana dirigidos a fortalecer las capacidades de los integrantes de las comunidades e incorporar a los ciudadanos y ciudadanas y a otras organizaciones de la sociedad que manifiesten su deseo de participar en dichos programas.

En cumplimiento de esta disposición legal, el Departamento de Participación Ciudadana y Asistencia Parroquial de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, Gerencia de Desarrollo Social tiene actividades programadas para la Educación Ciudadana de los habitantes del Municipio Libertador, como son:

1. Impulso de programas de formación educativa en materia de reciclaje:

Uno de los principales problemas que ha presentado el Municipio es la recolección de basura y manejo de desechos sólidos. Se propone la capacitación en materia de participación ciudadana a las organizaciones civiles, comunitaria, vecinal, sectorial, consejos comunales y comunidad en general sobre el reciclaje. En tal virtud, se han realizado talleres de formación educativa.

2. Ejecución de actividades de esparcimiento y recreación en áreas verdes con el apoyo de otras Unidades de la Alcaldía y las comunidades:

Los espacios públicos sirven para el esparcimiento de la población y deben mantenerse limpios y en buenas condiciones. Es por ello que se han

realizado actividades culturales, deportivas y recreativas en parques, plazas y canchas deportivas en pro de incentivar el uso adecuado de los sitios de esparcimiento públicos.

Se han organizado mesas de trabajo, actividades recreativas y de esparcimiento, notas de prensa y actividad navideña con personas en situación de calle.

3. Impulso de la participación de la comunidad hacia la ciudad esperada:

Se propone un modelo de ciudad integrada, considerando las consecuencias de la dispersión y el desorden urbano. Las actividades planificadas son mesas de trabajo y foros.

4. Fortalecimiento de los mecanismos necesarios para optimizar los sistemas de desinformación, atención y participación entre el gobierno local y los ciudadanos:

Se propone un modelo de ciudad integrada, considerando las consecuencias de la dispersión y el desorden urbano. Se elaboraron trípticos y talleres de formación al personal de la Alcaldía.

5. Impulso y fortalecimiento de programas de formación y seguridad vial dirigidos a la comunidad en general, orientado en apoyar las actividades programadas por las unidades competentes:

Se trata de organizar medios de participación ciudadana de acuerdo a lo establecido en el marco legal vigente, que propendan a la participación

ciudadana en materia de vialidad. Para tal fin se organizarán asambleas de ciudadanos, charlas educativas.

6. Promoción de la organización comunitaria para la preservación de plazas, parques y jardines adyacentes a su comunidad:

El objetivo es incentivar la participación de la comunidad organizada en el rescate y mantenimiento de parques y plazas existentes en las diferentes parroquias del Municipio con actividades como elaboración de afiches, volantes y recuperación de plazas y parques.

7. Convocatoria de la participación de la comunidad organizada para lograr un marco legal en consenso con las expectativas comunes, que permitan asesoramiento y análisis de las prioridades y la ejecución del plan de inversión del gobierno municipal:

El objetivo fue promover la organización y realización de Asambleas de Ciudadanos que permitieron la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la gestión pública y facilitar los medios y procedimientos para analizar y discutir la ejecución de los programas, proyectos y políticas municipales. Las actividades realizadas son mesas de trabajo, talleres de formación para el presupuesto participativo, Asamblea de Ciudadanos para el presupuesto participativo, publicación en prensa, Asamblea de Ciudadanos convocadas por las comunidades, visitas casa por casa.

8. Incentivar la organización vecinal con miras a lograr soluciones a los requerimientos de las comunidades de forma participativa según el marco

legal vigente a fin de regular su formación, integración, organización y funcionamiento:

El objetivo es incentivar a la ciudadanía a organizarse para lograr una efectiva participación en la gestión local. Las actividades realizadas son el registro de actualización y adecuación de Consejos Comunales, Registro de Organizaciones Civiles y Juntas de Condominio, Entrega de Leyes, Entrega de CD, Publicación en Prensa, Asesorías.

9. Apoyo a las instituciones que presten atención a personas con problemas de alcoholismo y drogadicción:

Se propone implementar programas de atención integral a personas con problemas de esta naturaleza y las actividades realizadas reuniones técnicas, mesas de trabajo, trípticos informativos.

4.4.2 Éxito de las Propuestas:

El éxito de las propuestas del programa de gobierno de la Alcaldía del Municipio Libertador depende de la organización del equipo de gobierno, el apoyo de la empresa privada y el interés de la sociedad civil en que ese programa de cumpla.

Delamaza (2011) argumenta:

Los diversos trabajos que sistematizan la experiencia latinoamericana arrojan varias conclusiones en común. En general coinciden en señalar que el éxito en la transformación de los métodos y los objetivos de gestión de las políticas públicas, no depende de la mera existencia de mecanismos participativos, sino

que en primer término de la capacidad existente en las contrapartes de la sociedad para hacerlos exigibles.

Tal y como se indica, consagrar mecanismos de participación ciudadana es importante debido a que significa un avance de las luchas sociales pero esto se queda en mera expectativa si la sociedad no asume el compromiso de participar activamente.

Trincia (2010) dice que “La nueva ciudadanía es el ejercicio de poderes y responsabilidad del ciudadano en la vida diaria de la democracia, en donde se enfrenta a temáticas de interés público para el cuidado de los bienes comunes” (p. 21).

Esta participación se logra con la motivación constante de la sociedad civil basada en el pluralismo, la igualdad, la fraternidad, el respeto, el reconocimiento de los derechos de las minorías, entre otros.

El liderazgo local y nacional enfrenta un panorama complejo. Así se ha dicho:

Por otra parte es necesario considerar también que la complejidad es “rasgo hoy consustancial al proceso político en general y a las políticas públicas y los actores sociopolíticos muy en particular”. Por ello, los movimientos sociales y las redes críticas forman parte del espacio de producción de las políticas públicas, cuentan con estrategias eminentemente flexibles, definiendo e influyendo en los espacios de “*governance*, [donde] además de los actores del circuito institucional-representativo, se hallan también presentes movimientos, redes, coordinadoras, plataformas, asociaciones [...] que le dan a la democracia un tono mucho más plural” (Ibarra, 2002, citado por Delamaza, 2011, s/p.).

En la sociedad venezolana y en el Municipio Libertador del Estado Mérida tienen actividad política diferentes actores: ONGs, asociaciones

civiles, fundaciones, partidos políticos, Consejos Comunales, gremios, etc., que tienen interés en participar en la gestión pública, así como en servicios públicos de calidad y todos deberían ser escuchados sin discriminaciones.

En todo caso, también se requiere de conocimiento para armonizar las situaciones de la vida política local “En este sentido los desafíos de la participación consisten en incluir todos los puntos de vista y niveles pertinentes y organizar un proceso mediante el cual estos puedan dialogar, negociar y obtener acuerdos y decisiones”. (ibid.).

Lo que se ha enfatizado pero no se ha logrado en el país es el establecimiento de un diálogo franco, serio y con propósitos claros donde tenga preeminencia los intereses de la comunidad, antes de que los de una determinada tolda política: “Es así como el gobernar ha pasado a tener una importante dimensión de concertación de lo diverso para la obtención de metas de interés público” (ibid.).

En resumidas cuentas, el éxito de las propuestas del programa de gobierno del actual Alcalde no es una tarea que la comunidad pueda atribuir de manera exclusiva a los líderes locales, sino una responsabilidad conjunta debido a que la colectividad organizada tiene papel relevante de luchar por una mejor calidad de vida.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

La democracia latinoamericana se ha redimensionado en función de regular mecanismos que garanticen la participación de los ciudadanos en la gestión pública. Esto obedece a la necesidad de legitimar las instituciones que tienen una imagen negativa por la corrupción, el desempeño negativo de los líderes políticos y la ineficiencia.

De tal manera que la mayoría de la Constituciones Latinoamericanas consagra la participación ciudadana como un derecho- deber de obligatorio cumplimiento por parte del Estado.

En la presente investigación se plantearon como objetivos:

- Describir los avances de la participación ciudadana en Latinoamérica en materia de servicios públicos. Estadísticamente es cada vez mayor la cantidad de personas que tienen interés de participar en los asuntos públicos, pero el fenómeno político es complejo y abarca realidades económicas, sociales y jurídicas que debe manejar el líder político para que su desempeño cuente con un mínimo de aprobación.

Puede decirse que el antagonismo sociedad civil- Estado no es

absoluto y hay matices importantes en los que se destaca la equidad, el acceso a los servicios públicos y la mejor calidad de vida.

Se afirma que las tendencias populistas han fomentado la participación ciudadana, asignándole la responsabilidad de satisfacer necesidades básicas (vivienda, salud, seguridad social, educación, etc.).

En todo caso, en los países latinoamericanos existen instituciones que garantizan el control social de la gestión pública como las contralorías, los tribunales u otras dependencias encargadas de la recepción de denuncias o quejas.

- Estudiar los mecanismos para hacer efectiva la participación ciudadana en los Servicios Públicos. El funcionamiento de los servicios públicos es uno de los principales cometidos del Estado en sus niveles nacional, estatal y municipal, debido a que cubren necesidades que solamente se satisfacen organizadamente mediante instituciones estatales o las autorizadas legalmente para tal fin.

En los actuales momentos se habla de una cultura de los servicios públicos que exige la utilización racional de los recursos para garantizar a todos los usuarios el acceso al servicio.

En la visión del servicio público concurren factores ecológico, social y económico haciendo al usuario socialmente responsable de su utilización. Esto se logra formando a los ciudadanos y, dentro de esta Educación Ciudadana, se incluye la difusión de la importancia de la participación a través de los medios legalmente establecidos.

Para la realización de esta labor se utilizan los medios de comunicación que deben garantizar el pluralismo y el sentido crítico. El interés de las autoridades es fundamental, más en un país como Venezuela, en el cual existen marcadas diferencias ideológicas que enfrentan los intereses de la población.

- Puntualizar el tratamiento de las autoridades a la participación ciudadana en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida. El papel de la dirigencia política refleja el estado en el que se encuentra la democracia latinoamericana y la venezolana.

Los líderes políticos deben tener una formación académica que les permita captar el interés del ciudadano y lograr los objetivos planteados en su programa de gobierno.

Las constantes fallas en la prestación de los servicios públicos es una de las principales quejas del ciudadano. Evidentemente, la vida social es compleja y la densidad poblacional es una limitación para la prestación de estos servicios, pero la ley exige que el norte sea la eficiencia.

Específicamente, en el Municipio Libertador del Estado Mérida, el Alcalde Carlos García tiene un programa de gobierno que ha logrado cumplir con limitaciones importantes, como por ejemplo la rivalidad existente con el gobierno estatal.

En todo caso, es innegable que este burgomaestre ha tenido un apoyo más consecuente de la sociedad civil, que ha salido junto con él a ejecutar propuestas para el mejoramiento de la ciudad sin obviarse que uno de los

principales problemas que enfrenta es el manejo de la recolección de los desechos sólidos.

Este Alcalde cuenta con un proyecto político, pero es necesaria la participación de la ciudadanía para su logro cabal.

- Fomentar la creación de conciencia ciudadanía para la intervención en los servicios públicos en el Municipio Libertador del Estado Mérida. En la ciudad de Mérida y en el país debe crearse una conciencia ciudadana, este es un trabajo que solamente puede realizarse mediante campañas de difusión de información a través de los medios de comunicación y la participación de la comunidad organizada, en espacios públicos y en el propio hogar.

La premisa es que el servicio público es una responsabilidad del Estado, pero su calidad debe ser supervisada por el ciudadano que lo recibe, quien debe denunciar sus fallas, aportar soluciones a través de los diferentes medios de participación ciudadana (Cabildos abiertos, asambleas ciudadanas, consultas públicas, iniciativa popular, presupuesto participativo, control social, referendos, iniciativa legislativa, medios de comunicación social alternativos, instancias de atención ciudadana, autogestión, cogestión), o desarrollar proyectos para su gestión.

Esto se logra con la Educación Ciudadana. El éxito del programa de gobierno de la Alcaldía del Municipio Libertador depende entonces del equipo de trabajo, el apoyo de la empresa privada y de la sociedad civil.

5.2 Recomendaciones:

Visto que la participación ciudadana es relevante para el fortalecimiento de la democracia se presentan las siguientes recomendaciones:

1. La Educación Ciudadana es el pilar para incentivar la participación ciudadana, por lo que se sugiere una mayor difusión de los objetivos propuestos por el Departamento de Participación Ciudadana y Asistencia Parroquial de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, Gerencia de Desarrollo Social, para que los objetivos y programas sean dados a conocer.

2. Se debe elaborar un Decálogo del Merideño, en el cual se haga mención de las normas básicas de convivencia ciudadana y armonía para que todos los ciudadanos colaboren con una mejor calidad de vida.

3. Utilizar las escuelas, los medios de comunicación, así como otros espacios públicos para realizar actividades en las que se promueva la integración y el sentido crítico sobre los servicios públicos que presta el Municipio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andréu, J. (2000). *Las Técnicas de Análisis de Contenido*. Disponible: [Consulta, 05 de marzo de 2013].
- Babino, L. (2008). *La Oficina del Gobernante: aportes para fortalecer los procesos de conducción política de las organizaciones públicas*. En revista del CLAD Reforma y Democracia N° 43 (Feb. 2009). Caracas. Disponible: old. Clad. Org. [Consulta, 11 de noviembre de 2014].
- Balestrini, M. (1998). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: Servicio Editorial Consultores Asociados.
- Betancourt, V. (2012). *Definición de Proyecto Político*. Trabajo presentado para la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Disponible: [www. Buenas tareas. Com/ensayo](http://www.buenastareas.com/ensayo). [Consulta, 10 de noviembre de 2014].
- Blanco, A (1999). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. España: Ediciones Torán, 4ta edición.
- Brewer, A. (2000) *Constitución de 1999*. Caracas, Editorial Arte.
- Castellín, D. (s/f). El Servicio Público. Disponible: [m.monografias.com/trabajos 3](http://m.monografias.com/trabajos3). [Consulta, 10 de noviembre de 2014].
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5453. 24 de Marzo de 2000.
- Córdova, E. (2008). “*Construcción política ciudadana y desarrollo en Venezuela*”. Revista Fronesis v. 15 n. 2. Agosto. Disponible: [http:// www. scielo. org. ve/ scielo. php? pid= S1315- 62682008000200004 & script = sci_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-62682008000200004&script=sci_arttext). [Consulta, 05 de marzo de 2013].

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-62682008000200004&script=sci_arttext. [Consulta, 05 de marzo de 2013].

Combellas, R. (1998) *¿Qué es la Constituyente?. Voz para el futuro de Venezuela*. Caracas: Venezuela.

Chávez, H. (1996). *La Agenda Alternativa Bolivariana*. Autor.

Chávez, H. (2007). *El Libro Azul*. Caracas: Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información.

Delamaza, G. (2011) *“Espacio público y participación ciudadana en la gestión pública en Chile: límites y posibilidades”*. Disponible: Polis- Revues. Org. [Consulta, 11 de noviembre de 2014].

Departamento de Participación Ciudadana y Asistencia Parroquial de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, Gerencia de Desarrollo Social.

García, A. (1997). *Los Servicios Públicos*. Mérida: Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Código 138.

García, P. (2003). *Conocimiento Pre- científico y medios para su adquisición*. En Garduño, Aranda, Hernández y Martínez (Comp.). *Técnicas de Investigación Documental*. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto de Ciencias Sociales y Administración. [Consulta, 11 de noviembre de 2014].

Garduño, M. (2003). *Recursos Informativos. Fuentes de Información*. En Garduño, Aranda, Hernández y Martínez (Comp.). *Técnicas de Investigación Documental*. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Instituto de Ciencias Sociales y Administración.

González, F. (1999). *Un Nuevo Municipio para Venezuela*. Mérida: Universidad de los Andes. Centro Iberoamericano de estudios Provinciales y Locales.

- Gómez, I. y Rodríguez, L. (2004). *“Actores y participación ciudadana en el actual escenario sociopolítico”*. Revista Frónesis v. 11, n. 3 Dic. 2004. Disponible: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-62682004000300004&script=sci_arttext. [Consulta, 05 de marzo de 2013].
- Hernández, V. (1995). *La Concesión de los Servicios Públicos y la Concesión de las Obras Públicas*. Revista Electrónica N° 113 Publicaciones Jurídicas Venezolanas. Disponible en red: <http://www.zurz.com/users/npa/lcjp.113/nuexmen.htm>. [Consulta, 06 de marzo de 2013].
- Hernández, R. (2001). *La Investigación*. Guía de estudio 099. Mérida: Universidad de los Andes.
- Herrán, M. (1991). *La industria y los medios de comunicación*. Los Andes. Mérida, Venezuela: 18 de mayo, p. 5.
- Herrera, H. (2009). *Contraloría Social. Ejercicio del Poder Popular*. Caracas: Liven Editores C.A.
- Hevia, F. (2011) *“Participación ciudadana institucionalizada y organizaciones civiles en Brasil: articulaciones horizontales y verticales en la política de asistencia social”*. Revista Estudios Sociales. Disponible: http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-17952004000100007&script=sci_arttext. [Consulta, 06 de marzo de 2013].
- Hochman, E. y Montero, M. (1982). *Técnicas de investigación documental*. México: Trillas.
- Morales, O. (2001). *Fundamentos de la Investigación Documental y la Monografía*. [Documento en línea]. Disponible en red: http://www.formacionenlinea.edu.ve/formacion_educadores/formacion-educadores/curso_tecestudio/unidad2/guion25.html. [Consulta, 05 de marzo de 2013].
- Montesino, J. (2008). *La Democracia y el Autoritarismo como procesos constructivos y destructivos de América Latina. Una discusión en torno a los antecedentes políticos y económicos relevantes que han determinado*

aspectos de bienestar social a inicios del siglo XXI. En Revista Académica de Economía. Disponible: [http:// www. Eumed. . net/ cursecon/ ecolat/ la/](http://www.Eumed.net/cursecon/ecolat/la/). [Consulta, 10 de noviembre de 2014].

Lares, E. (1992). *Manual de Derecho Administrativo*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39276. Disponible: http://www.cne.gob.ve/web/normativa_electoral/LEY_ORGANICA_DEL_PODER_PUBLICO_MUNICIPAL.pdf. [Consulta, 10 de noviembre de 2014].

López, M. y Finol, A. (2006). *Espacios de Participación Ciudadana en la Gestión Local Venezolana*. Proyecto: "Política y Gestión Municipal: Capacitación de Servidores Públicos y Ciudadana en Alcaldías". Financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia. Disponible: [www. Vox locales. Net/ revistas/.../ Espacios](http://www.VoxLocales.net/revistas/.../Espacios). P. [Consulta, 10 de noviembre de 2014].

Ochoa, H. (2010) "La Política de Promoción de la Participación Ciudadana del Gobierno de Chávez". Revista Espacio Abierto v. 19 n. 4. Disponible: [http://www 2. scielo. org.ve/ scielo. Php ? script = sci_ arttext & pid= S1315-00062010000400006&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00062010000400006&nrm=iso). [Consulta, 05 de marzo de 2013].

Ramos, A. (1997). *Las Formas Modernas de la Política*. Mérida. Centro de Investigaciones de Política Comparada. Universidad de los Andes.

Riveros, C. (2014). La Revolución Bolivariana y el Control Mediático. En Aldea Global: Agosto, 17. Disponible: www.paginasiete.bo/aldeaglot. . [Consulta, 15 de noviembre de 2014].

Rivas, J. (2003) . *El Desconcierto de la Política*. Universidad de los Andes. Ediciones del Vicerrectorado Académico, Mérida- Venezuela, pág. 144.

Rousseau, J.J (1988). *El Contrato Social o Principios de Derecho Político*. (Trad. María José Villaverde). Madrid, España: Tecnos.

Parra, E. (1999). *Servicio Público Balance y Perspectiva*. Derechos de los Administrados ante los Servicios Públicos. Caracas: Vadell Hermanos Editores.

Ramos, A. (2007). “*Socialismo o populismo del Siglo XXI*”. En revista la H Parlante. Mérida: Universidad de los Andes. Facultad de Humanidades y Educación. N° 09 Mayo- Junio de 2007.

Piñango, L. (2007). *Metodología de la Investigación*: Mérida: PIAMCU.

Portal de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida. Misión y Visión: Disponible: http://www.AlcaldiaLibertador-Merida.gob.ve/alcaldia_digital/node/76 [Consulta:2013, Marzo 5].

Programa de Gobierno de Carlos García. “*La Mérida que Queremos*”. Disponible: carloseramos.files.wordpress.c. [Consulta, 10 de noviembre de 2014].

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2014). *Ciudadanía Política, voz y participación ciudadana en América Latina*. Buenos Aires: Fondo España-PNUD y de la Agencia Española para la Cooperación Internacional y el Desarrollo (AECID). Disponible: <http://www.RevistaHumanum.Org/blog/wp-content/uploads/2014/08/Estudio-Regional-Ciudadania-Politica-PNUD-2014.pdf>. [Consulta, 14 de noviembre de 2014].

Rojo, M. (s/f). *Servicios Públicos y Cultura Ciudadana*. Disponible: webdelprofesor.Ula.Ve. [Consulta, 13 de noviembre de 2014].

Sallago, M. (s/f). *Educación Cívica y Convivencia Social*. Civismo y comportamiento. Disponible: m.monografias.com/trabajos7. [Consulta, 13 de noviembre de 2014].

Sol, R. (2012). *El Desafío de la Participación Ciudadana en el Estado Democrático de Derecho: Avances y retos de la Participación Ciudadana en la Gestión de Políticas Públicas, en Espacios Institucionales de los*

Estados Centroamericanos. Disponible: old. Clad. Org. / otras-publicación.

Trincia, G. (2010). *Conceptos operativos y estrategia de Cittadinanzattiva*. En Memorias del Seminario Participación Ciudadana y Servicios Públicos. Colombia: Área de paz, desarrollo y reconciliación. Disponible: http://www.cittadinanzattiva.it/files/approfondimenti/attivismo_civico/attivi_nel_mondo/progetto_DD/participacion_ciudadana_y_servicios_publicos.pdf. [Consulta, 13 de noviembre de 2014].

UNESCO (1998). *Educación ciudadana para el siglo XXI*. Disponible: www.unescoetxea.org/etx/futu... [Consulta, 20 de noviembre de 2014].

UNESCO (2001). *El uso de los medios para la participación ciudadana. Guía para docentes- Tercer ciclo de ECB*. Argentina: Publicado por la Representación de la UNESCO. [Consulta, 13 de noviembre de 2014].

Velásquez, L. (2011). "Avances y desafíos de las EFS en materia de Participación Ciudadana en América Latina: Iniciativas para su fortalecimiento". Ministerio Federal de Cooperación Histórica y Desarrollo. Disponible: http://documentos.cgr.go.cr/content/dav/jaguar/documentos/com_olacefs/avances_desaf.pdf. [Consulta, 12 de noviembre de 2014].

Via Education (2014). *Educación Ciudadana*. Disponible: www.viaeducation.org/html.que... [Consulta, 12 de noviembre de 2014]

Villet, W. (1995). *Los medios de comunicación social y el hecho delictivo*. El Vigilante, Mérida, Venezuela: 15 de julio, p. 24.