

## GESTIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN LLEVADA A CABO POR LAS ALCALDÍAS DEL ESTADO ZULIA

Recepción: 04/04/2013 Revisión: 28/05/2013 Aceptación: 06/07/2013



**Moreno, Lisbeth**

URBE - Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela  
[lisbeth.moreno@urbe.edu.ve](mailto:lisbeth.moreno@urbe.edu.ve)



**Vega, José Francisco**

Alcaldía de Maracaibo, Venezuela  
[josefranciscovega2@hotmail.com](mailto:josefranciscovega2@hotmail.com)

### RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar la gestión social a través de los sistemas de información llevada a cabo por las alcaldías del estado Zulia, sustentada en los postulados teóricos de Ruiz (2010), Cruces (2008), Velazco (2005), Abadín (2010), entre otros autores. La investigación fue descriptiva, de diseño no experimental, transaccional y de campo. Se tomó una muestra no probabilística de 50 empleados adscritos a los departamentos de gestión social de las cinco alcaldías del estado Zulia que la desarrollan a través de la utilización de recursos informáticos. Se estableció como técnica de recolección de datos la observación mediante encuesta, a través de un cuestionario conformado por cuarenta y dos (42) ítems con una escala de respuestas de cinco alternativas. La validez fue obtenida a través del juicio de cinco (5) expertos. Para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach arrojando un coeficiente de 0,88 siendo confiable. Como conclusión se obtuvo que los elementos de la gestión social estén altamente desarrollados, mientras que se observaron debilidades en evaluación de los programas sociales y en el alcance del método. Los sistemas de información se encuentran en general actualizados, permitiendo el resguardo y recuperación oportuna de datos relacionados con la gestión social. Sin embargo, debe mejorar el registro de información de los obstáculos presentados en la ejecución de los proyectos y la divulgación de la información obtenida en portales web oficiales o de instituciones relacionadas. Se plantearon recomendaciones para superar las debilidades y reforzar los aspectos positivos de la gestión social llevada a cabo por las alcaldías que emplean recursos informáticos.

**Palabras clave:** Gestión social, Sistemas de información, Comunidades, Proyectos.



## SOCIAL MANAGEMENT THROUGH INFORMATION SYSTEMS CONDUCTED BY MUNICIPALITIES OF ZULIA STATE

### ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the social management through information systems conducted by mayors of Zulia State, based on the theoretical postlude of Ruiz (2010), Cruces (2008), Velazco (2005), Abadín (2010), among other authors. The research was descriptive under a non-experimental design, transactional and developed in the specific field. 50 employees were taken as a non-probable sample assigned to the departments of social management of the five ° municipalities in Zulia State that have been developed through the use of computer resources. Observation was the technique established for data collection through a questionnaire survey consisting of forty-two (42) items with a response scale of five alternatives. The validity was obtained through the trial of five (5) experts. For the calculation of reliability was used Alpha Crombach that gave as a result 0.882 coefficient, being reliable. As conclusion was obtained that the elements of corporate management are highly developed, on the other hand, weakness was observed in the evaluation of social programs and the scope of the method. Information systems are generally updated allowing timely backup and recovery of data related to corporate management. However, it should improve the information recording of the obstacles presented in the application of projects and the disclosure of information obtained in official web sites or related institutions. Recommendations were proposed to overcome the weaknesses and reinforce the positive aspects of social management conducted by the municipalities that use computing resources.

**Keywords:** Social management, Information systems, Communities, Projects.

## GESTIONE SOCIALE SECONDO I SISTEMI D'INFORMAZIONE ESEGUITA DAI MUNICIPI DELLO STATO ZULIA

### RIASSUNTO

La finalità della ricerca è stata di analizzare la gestione sociale attraverso i sistemi d'informazione fatta dai municipi dello stato Zulia. Essa si è basata nei postulati teorici di Ruiz (2010), Cruces (2008), Velazco (2005), Abadín (2010), tra altri autori. La ricerca è stata di tipo descrittiva con un disegno non sperimentale, di campo. Si è preso un campione non probabilistico di 50 impiegati aggiunti ai dipartimenti di gestione sociale dei cinque municipi dello stato Zulia, la quale viene sviluppata seguendo l'uso di risorse informatiche. Come tecnica per la raccolta dati, si è adoperata l'osservazione attraverso un'inchiesta fatta da un questionario con quarantadue (42) domande con una scala di risposta di cinque alternative. La validità è stata data dal giudizio di cinque esperti dell'area; per il calcolo dell'affidabilità si è usato Alpha di Cronbach, il quale ha dato un coefficiente affidabile di 0,88. Si conclude che gli elementi della gestione sociale sono altamente sviluppati, ma si osservano debolezze nella valutazione dei programmi sociali e nel raggiungere il metodo. I sistemi d'informazione in generale sono aggiornati; ciò permette salvare e recuperare adeguatamente i dati riguardanti la gestione sociale. Nonostante, si deve migliorare il registro dell'informazione dagli ostacoli presentati

nell'esecuzione dei progetti e la divulgazione dell'informazione ottenuta dai web site ufficiali o d'istituzioni simili. Si sono stabiliti dei suggerimenti per superare le debolezze e rafforzare gli aspetti positivi della gestione sociale eseguita dai municipi che usano le risorse informatiche.

**Parole chiave:** Gestione sociale, Sistemi d'informazione, Comunità, Progetti.

## INTRODUCCIÓN

La gestión social en la actualidad representa la fuerza necesaria para desarrollar los cambios sociales, permitiendo generar habilidades para afrontar un contexto envuelto en diversos elementos ambientales, económicos, tecnológicos, políticos y socio-culturales que pueden limitar el desarrollo. De acuerdo con Ruíz (2010), se define como todo trabajo o servicio orientado al beneficio de cualquier persona, comunidad o institución, tomando en cuenta las posibilidades de ejecución (recursos, viabilidad, presupuesto, coherencia, entre otros) en conjunto con las personas o instituciones interesadas en la solución de cualquier problemática que afecte a la comunidad, contribuyendo con el más amplio bienestar social.

Asimismo, Cruces (2008) señala que en un contexto de creciente interés en una verdadera gestión social, se hace cada vez más evidente la importancia de la transparencia como elemento central de un manejo responsable, que ponen en primera línea una clara rendición de cuentas por parte de entes gubernamentales. La implementación de mecanismos para atender estos requerimientos, significa hacer frente a la escasa o en ocasiones, distorsionada información respecto de factores clave como el papel del Estado.

Sin embargo, hay que reconocer el avance logrado por el sector público nacional al poner en marcha sistemas de información que generan claridad en la gestión social de las alcaldías municipales, lo cual viene sustentado por la ejecución de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2010). Se hace necesario ahondar en dichos avances, constituyéndose en un desafío emergente que se debe superar mediante el seguimiento por parte de la ciudadanía de la gestión que lleva a cabo el Estado o las instituciones públicas. Un claro ejemplo lo constituye la sociedad civil cuando implementa programas de política de gestión social como parte de sus compromisos y responsabilidad.

En relación a lo expuesto, Yáñez, Acuña y Molina (2006) plantean que se ha observado una preocupación creciente de los gobiernos de América Latina y el Caribe, así como de las agencias de cooperación internacional, por disponer de la información social relevante para el seguimiento de las iniciativas de política social. Estas demandas de información son particularmente importantes para el monitoreo de los esfuerzos de protección social focalizados en los individuos, familias y comunidades más vulnerables.

Además, las autoras señalan que los sistemas internacionales de información en línea existentes en América Latina y el Caribe, no cuentan con información sistematizada sobre buenas prácticas o experiencias exitosas implementadas en la región, tampoco incluyen

dispositivos de información focalizados en los mismos. En consecuencia, los interesados en encontrar indicadores sociales en el área sociocomunitaria, deberán buscar en distintas fuentes para acceder al material relevante; problema aún mayor en el caso de los estudios efectuados o financiados por los gobiernos o las agencias de cooperación.

Lo mismo sucede en el caso de los programas sociales, con el agravante de que la mayoría de los gobiernos latinoamericanos no han implementado bases de datos que centralicen la información sobre este tipo de iniciativas. Así, las personas que necesiten esta información requieren consultar distintos portales web de organismos de acción social, con una probabilidad incierta de encontrar información relevante y actualizada.

Según reportes de la CEPAL (2004), entre los principales actores de la institucionalidad social de América Latina y el Caribe existe conciencia de la importancia del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la gestión de las políticas sociales y varios gobiernos han realizado esfuerzos en este sentido. Sin embargo, las acciones desarrolladas hasta la fecha son insuficientes, muestran desarrollos tecnológicos asimétricos y se han expresado en sistemas precarios de información relacionados con la gestión social.

Esta problemática también ha sido observada en los departamentos encargados de la gestión social de las Alcaldías del estado Zulia, que tienen a su disposición sistemas de información de soporte. Al respecto, es notorio el limitado uso que los empleados hacen de estas herramientas tecnológicas para agrupar los datos relacionados con los proyectos por planes y programas, estando registrados de forma dispersa.

Esta situación trae como consecuencia dificultades para centralizar la información al momento de ser requerida por el personal encargado de evaluar el avance del proyecto, causando también retrasos en la elaboración de documentos para el diagnóstico, seguimiento y evaluación de políticas sociales.

De igual forma, el inadecuado uso de las aplicaciones de los sistemas informáticos afecta la gestión social en lo concerniente a la rendición de cuentas públicas de las alcaldías en forma oportuna, pues evita la elaboración en el tiempo previsto, de informes consolidados para el reporte del avance de las políticas implementadas, tanto a otras autoridades gubernamentales, como a las comunidades beneficiadas.

Otro aspecto incidente en la problemática descrita, es la falta de información en sus páginas o portales web sobre los programas de gestión social implementados por las alcaldías, esto limita la promoción de las experiencias exitosas en materia social a nivel local, nacional e internacional, puesto que sirven de ejemplo para ser implementados en otras alcaldías o regiones.

De continuar la situación antes descrita, la gestión social llevada a cabo por las alcaldías del estado Zulia, contribuirá de forma parcial a intercambiar sus experiencias con otros sectores, además se verá imposibilitada a obtener reportes oportunos de sus avances, demostrar el uso de los recursos económicos invertidos, calcular datos estadísticos referentes a la población beneficiada, logros o alcances de los programas.



Contrariamente, el empleo adecuado de los sistemas de información en la gestión social, contribuye de manera considerable al fortalecimiento de la democracia participativa, debido al aporte de información necesaria para un control activo y permanente, así como generar espacios de participación para la comunidad en la gestión pública realizada en las instituciones que integran la administración del estado. Basado en lo antes descrito, la presente investigación se planteó como propósito de analizar la gestión social a través de los sistemas de información llevada a cabo por las alcaldías del estado Zulia.

## **GESTIÓN SOCIAL: ELEMENTOS Y PROGRAMAS**

La gestión social es todo trabajo o servicio orientado al beneficio de cualquier persona, comunidad o institución tomando en cuentas las posibilidades de ejecución (recursos, viabilidad, presupuesto, coherencia, entre otros), todo esto en conjunto con las personas o instituciones interesadas en la solución de cualquier problemática que afecte a la comunidad o estado (Velazco, 2005).

Por otro lado, según, Gómez, Jiménez y García (2003) requieren para su efectividad conformar grupos de individuos identificados con determinados intereses, coordinando su organización para actuar con el propósito de resolver sus problemas de manera colectiva. Además, para Borja (2005) la gestión social se sustenta en el dominio de las problemáticas del sector que les toca atender en este caso a las alcaldías, encargadas de promover la participación de la comunidad organizada mediante la generación de encuentros, alianzas y nuevas formas de participación colectiva.

Asimismo, para Salvarredy, García y García (2007) el éxito en la gestión social se sustenta en la cuidadosa implementación de ciertos elementos exigidos en todas las áreas de desarrollo de proyectos comunitarios. En su condición de mejorar la calidad de vida de una colectividad, la gestión social busca conocer las necesidades, para lo cual se exige realizar un diagnóstico, conocer a las personas, conformar grupos base, así como encaminarse hacia una organización social. Los elementos de la gestión social según Abadín (2010), son los siguientes:

1. Conformación de grupos base: consiste en la formación de los futuros líderes en asuntos sociales, por medio de la educación, investigación, entre otras herramientas para divulgar y abogar por nuevos valores e ideas.

2. Reconocimiento como personas integrales: la conformación de grupos de base de la misma comunidad debe contemplar el espacio y tiempo necesarios para que sus integrantes puedan expresar sus propias experiencias, capacidades, habilidades, gustos y limitaciones.

3. Diagnóstico de necesidades: se trata de identificar necesidades, expectativas y problemas de los integrantes de una determinada comunidad. Este es un punto clave del proceso formativo de los grupos base y del esfuerzo por animar la vida asociativa de las personas.



4. Organización social: esta agrupa en individuos que se identifican con determinados intereses, deciden actuar en común con el propósito de defenderlos, resolviéndolos de manera colectiva. En la organización social prevalece el interés por lograr objetivos de desarrollo en forma conjunta, aportando las potencialidades de cada integrante.

De acuerdo con Cohen y Martínez (2004), los programas y proyectos sociales distribuyen bienes o servicios para satisfacer las necesidades de aquellos grupos que no poseen recursos para solventarlas autónomamente, con una caracterización y localización espacio-temporal precisa.

De igual forma, para Candamil y López (2004) los programas de gestión social consisten en una convocatoria razonada a la acción para transformar una realidad identificada, cuya motivación parte de la existencia de situaciones económicas, sociales, culturales, políticas y ambientales, susceptibles de transformarse para beneficio de individuos particulares, de la comunidad en general o de grupos específicos. Por tal razón es necesaria una adecuada evaluación, señalada por Martínez (2005) como el procedimiento mediante el cual se verifica su eficiencia mediante la identificación de sus logros y obstáculos en cuanto al alcance de los propósitos del programa o proyecto social.

En forma general, la gestión social se fundamenta en los elementos anteriores para poner en práctica acciones que integren a la comunidad en la solución de los problemas colectivos, organizando adecuadamente a sus integrantes, conformando un liderazgo participativo, responsable y con alta sensibilidad por lograr una mejor calidad de vida, para lo cual los programas del Estado definen programas sociales en búsqueda de las soluciones más efectivas.

### **SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN SOCIAL**

El manejo de sistemas de información en la gestión social resulta una acción de gran valor para sistematizar el tratamiento de grandes volúmenes de datos, desde que son generados durante el desarrollo de los programas y proyectos sociales, hasta utilizarse o reemplazarse por otros más actuales. Los datos procesados, dan lugar a información valiosa para evaluar las actividades cumplidas, analizar el desempeño de los proyectos, así como divulgar a escala global, las experiencias exitosas en materia social aprovechando las aplicaciones de comunicación en red.

En este sentido, Taboada y Cotos (2005) definen un sistema de información como un conjunto de mecanismos capaces de recoger, almacenar y procesar datos para, después de un análisis, obtener información útil para la organización. Estos sistemas han sido diseñados con el objetivo de gestionar la información para satisfacer necesidades organizacionales, produciendo información dirigida a mejorar la toma de decisiones.

Adicionalmente, los sistemas de información difieren en sus tipos de entradas y salidas. Estos elementos están determinados por el propósito u objetivos del sistema, el cual es establecido a su vez, por la organización. En todos ellos se puede encontrar un conjunto de funciones que, según Fernández (2006), son las siguientes:



1. Procesamiento de transacciones: de acuerdo con Laudon y Laudon (2004), los sistemas de procesamiento de transacciones consisten en sistemas computarizados encargados de registrar las transacciones diarias de la organización, llevar el control de las operaciones empresariales, produciendo información importante para las diferentes áreas funcionales.

2. Definición de archivos: al respecto, Pérez y Duarte (2006) exponen que los archivos son un conjunto de datos organizados según el tipo de información que contienen. Constituyen una parte importante de los sistemas de información pues permiten almacenar y recuperar bajo condiciones especiales los datos resguardados.

3. Mantenimiento de archivos: una vez definidos los archivos, se requiere mantenerlos actualizados, puesto que las transacciones ejecutadas durante las actividades organizacionales dan lugar a la inserción, modificación y eliminación de datos en los medios de almacenamiento.

4. Generación de reportes: la información almacenada en los archivos es útil para generar reportes donde se muestran los datos recopilados de la forma en cómo sea solicitada. Stair y Reynolds (2005) señalan que los sistemas de información generan documentos o reportes, para ser suministrados a personas de la misma organización u otras entidades.

5. Procesamiento de consultas: según Rob y Coronel (2004), una de las maneras de optimizar las consultas es verificando que el procesador reciba los datos, los sincronice, arme la respuesta y la presente al usuario en un tiempo óptimo, sin comprometer al procesador para la ejecución de otras acciones. Esto implica, disminuir el tiempo de acceso, mejorar la comunicación asociada a la transmisión de los datos, así como la sobrecarga de procesamiento en el manejo de transacciones.

6. Mantenimiento de la integridad de los datos: esta función garantiza la integridad de los datos, protegiéndolos contra accesos indebidos o no autorizados. Para ello se requiere, como lo indican Colobran y otros (2008), un sistema de protección contra operaciones que pueda dar lugar a inconsistencias con la realidad, cuyo desarrollo debe realizarse por medio de claves de seguridad, para que la concurrencia a la misma evite fragilidades en los datos.

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación fue descriptiva porque consistió, según Hernández y otros (2006), en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo. Además el diseño de la investigación fue no experimental-transversal, ya que se realizó sin manipular en forma deliberada la variable en estudio. Además, se obtuvieron los datos en una sola oportunidad y sin hacer seguimiento a la evolución del mismo en el tiempo.

Igualmente basado en estos mismos autores, la investigación fue de campo dado que la recolección de los datos se realizó directamente las alcaldías del estado Zulia que utilizan sistemas de información para llevar a cabo la gestión social.

La población quedó conformada por las alcaldías que cumplieron con el criterio de desarrollar la gestión social a través de la utilización de recursos informáticos. Al respecto, únicamente cuatro alcaldías presentaron el criterio de inclusión establecido, estas fueron: Alcaldía de Maracaibo, Alcaldía Bolivariana del Municipio Cabimas, Alcaldía Bolivariana del Municipio San Francisco y Alcaldía Bolivariana de Mara. Por otro lado, las unidades poblacionales por ser accesibles en número se tomaron en su totalidad, correspondiendo a un censo poblacional, tomando como unidades informantes a los 50 empleados adscritos a los departamentos encargados de la gestión social.

Se elaboró un instrumento de recolección de datos autoadministrado uno conformado por 42 ítems con una escala de respuesta conformada por cinco alternativas. El instrumento fue validado por 5 expertos, y para la confiabilidad se usó el programa Excel 2007 para calcular el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.82, resultando confiable. Por otra parte, las medias fueron cotejadas con un baremo elaborado a partir de la escala de respuesta del instrumento, que en el caso de la presente investigación estuvo conformado por cinco categorías: muy alto, alto, moderado, bajo y muy bajo.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se describen los resultados de la presente investigación, resaltando el nivel alcanzando por los diferentes aspectos evaluados en relación a la variable gestión social. Una vez analizados los resultados, se procedió a cotejarlos con las que sustentaron el estudio, demostrando el alcance de los objetivos propuestos.

En el cuadro 1, se representan los resultados para elementos de la gestión social, observándose las medias aritméticas y categorías alcanzadas por los indicadores: conformación de grupos base, reconocimiento de personas integrales, diagnóstico de necesidades y organización social.

**Cuadro 1. Elementos de la gestión social**

Indicador	Media $\pm$ DS*	Categoría
Conformación de grupos base	4.67 $\pm$ 0.89	Muy alto
Reconocimiento personas integrales	4.65 $\pm$ 0.78	Muy alto
Diagnóstico de necesidades	3.67 $\pm$ 0.98	Alto
Organización social	4.67 $\pm$ 0.56	Muy alto
<b>Promedio de la dimensión</b>	<b>4.44 <math>\pm</math> 0.80</b>	<b>Muy alto</b>

\*DS: Desviación estándar.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1 se observa que los elementos de la gestión social alcanzaron un valor para la media de 4.44, correspondiéndole un nivel muy alto de desarrollo, indicando que en las alcaldías ocurre la conformación de grupos base estando constituidos por representantes de la comunidad debidamente organizados para tramitar ante las instancias gubernamentales diferentes solicitudes. Igualmente, reconocen la dimensión personal para desarrollar de forma óptima la labor conjunta con la comunidad, fomentando el respeto y promoviendo la participación de sus representantes para el aporte de ideas en la solución de las necesidades colectivas.

Por otra parte, las alcaldías se dedican a la organización social indicándoles a los representantes de la comunidad, las formas de organización más idóneas para solicitar ante este organismo la solución de las diferentes problemáticas que le aquejan.

En contraste, el diagnóstico de necesidades debe ser reforzado ya que fue el único indicador que no alcanzó el nivel muy alto. Sin embargo, se puede asumir que las alcaldías identifican las necesidades comunitarias de forma que puedan ser cubiertas de acuerdo a su grado de urgencia. Además, los resultados demostraron que la información aportada por los líderes comunitarios, es la más utilizada por la alcaldía para el reconocimiento de las necesidades sociales

Estos resultados coinciden con Gómez, Jiménez y García (2003) al plantear que la gestión social requiere para su efectividad, conformar grupos de individuos identificados con determinados intereses, coordinando su organización para actuar con el propósito de resolver sus problemas de manera colectiva. Además, se corresponden con Borja (2005), quien asume a la gestión social como el dominio de las problemáticas del sector que les toca atender, en este caso a las alcaldías, encargadas de promover la participación de la comunidad organizada mediante la generación de encuentros, alianzas y nuevas formas de participación colectiva.

En el cuadro 2 se muestran los resultados para los programas de gestión social, observándose tanto las medias aritméticas, como las categorías alcanzadas por los indicadores: programas y proyectos sociales, política social, evaluación de programas sociales y alcance del método.

**Cuadro 2. Programas de gestión social**

Indicador	Media $\pm$ DS*	Categoría
Programas y proyectos sociales	4.58 $\pm$ 0.69	Muy alto
Política social	4.19 $\pm$ 0.68	Alto
Evaluación de programas sociales	1.41 $\pm$ 0.79	Muy bajo
Alcance del método	2.15 $\pm$ 0.96	Bajo
<b>Promedio de la dimensión</b>	<b>3.08 <math>\pm</math> 0.78</b>	<b>Moderado</b>

\*DS: Desviación estándar.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados permiten observar que los programas de gestión social alcanzaron un valor para la media de 3.08 ubicándose en un nivel moderado de desarrollo en las alcaldías estudiadas. Al respecto, se observó un predominio de los programas y proyectos sociales (muy alto) conjuntamente con la política social (alto), indicando que las alcaldías definen proyectos sociales articulados en políticas estatales y municipales, para solventar las necesidades comunitarias, solo que en la actualidad se enfrentan a dificultades para obtener los recursos financieros necesarios para ejecutar los proyectos alineados con las políticas sociales.

Los resultados antes descritos coinciden con Cohen y Martínez (2004) al plantear que los programas y proyectos sociales distribuyen bienes o servicios, para satisfacer las necesidades de aquellos grupos que no poseen recursos para solventarlas

autónomamente, con una caracterización y localización espacio-temporal precisa. Además, abarca un conjunto de proyectos que pueden utilizar distintas estrategias de intervención de acuerdo a sus fines: salud, educación, emprendimiento, entre otros.

Contrariamente, la evaluación de programas sociales y el alcance del método reflejaron debilidades, con valores para la media que se ubicaron en niveles bajos. Este resultado evidencia debilidades en la evaluación de los proyectos o programas sociales, aun cuando este proceso es determinante para el control de la gestión social, el aprendizaje y mejora continua.

El muy bajo nivel de evaluación observado se contradice con Martínez (2005), quien especifica que la evaluación es el procedimiento mediante el cual se verifica la eficiencia de un proceso mediante la identificación de sus logros y obstáculos en cuanto al alcance de los propósitos del programa o proyecto social. De igual forma, el bajo alcance de los programas sociales se contradice con Salvarredy, García y García (2007), al exponer que no consiste solo en planificar la forma en cómo se va a hacer o subdividir el trabajo, sino también en revisar la ejecución y corregir los posibles cambios surgidos durante la ejecución del proyecto, siempre enfocado al logro de los objetivos planteados en la fase de formulación.

En correspondencia con Candamil y López (2004), el nivel moderado de los programas de gestión social en las alcaldías requiere consolidarse, considerando que estos consisten en una convocatoria razonada a la acción para transformar una realidad identificada, cuya motivación parte de la existencia de situaciones económicas, sociales, culturales, políticas y ambientales, susceptibles de transformarse para beneficio de individuos particulares, de la comunidad en general o de grupos específicos.

Seguidamente en el Cuadro 3 se incluyen los resultados para sistemas de información, señalando las medias aritméticas y categorías alcanzadas por los indicadores: procesamiento de transacciones, definición de archivos, mantenimiento de archivos, generación de reportes, procesamiento de consultas y mantenimiento de la integridad de los datos.

**Cuadro 3. Sistemas de información**

<b>Indicador</b>	<b>Media ± DS*</b>	<b>Categoría</b>
Procesamiento de transacciones	4.02 ± 0.98	Alto
Definición de archivos	4.70 ± 0.58	Muy alto
Mantenimiento de archivos	2.42 ± 0.89	Bajo
Generación de reportes	4.04 ± 0.97	Alto
Procesamiento de consultas	4.74 ± 0.89	Muy alto
Mantenimiento integridad de datos	4.81 ± 0.76	Muy alto
<b>Promedio de la dimensión</b>	<b>4.12 ± 0.85</b>	<b>Alto</b>

\*DS: Desviación estándar.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados representados en el Cuadro 3, demuestran que en la definición de archivos el procesamiento de consultas y mantenimiento de la integridad de datos se



encontraron en un nivel muy alto de desarrollo. Este hallazgo indica que los operarios de los sistemas informáticos en las alcaldías, almacenan la información relacionada con los proyectos sociales en archivos debidamente identificados. Además, tienen la opción de recibir del usuario, indicaciones sobre las características de los datos a extraer de la base almacenada, permitiendo la aplicación de claves de seguridad para restringir el acceso a la información resguardada.

Estos hallazgos son coincidentes con Pérez y Duarte (2006), quienes exponen que los archivos o ficheros son un conjunto de datos organizados según el tipo de información que contienen y el tiempo que permanecen en el sistema. Constituyen una parte importante de los sistemas de información, pues permiten almacenar y recuperar bajo condiciones especiales los datos resguardados.

Asimismo, coinciden con Rob y Coronel (2004) al explicar que una de las maneras de optimizar las consultas es verificar que el procesador reciba los datos, los sincronice, arme la respuesta y la presente al usuario en un tiempo óptimo, sin comprometer al procesador para la ejecución de otras acciones. Esto implica, disminuir el tiempo de acceso, mejorar la comunicación asociada a la transmisión de los datos, así como minimizar la sobrecarga de procesamiento en el manejo de transacciones.

Adamas, se corresponden con Colobran y otros (2008) al indicar que las bases de datos se protegen contra operaciones que puedan dar lugar a inconsistencias con la realidad. Los sistemas de información de las alcaldías se soportan en un subsistema para mantener una integridad semántica, cuyo desarrollo debe realizar desde el diseño de la base de datos y la integridad operacional, la cual debe ser controlada en cada acceso a la información por medio de claves de seguridad, para que la concurrencia a la misma evite fragilidades en los datos.

Por otro lado, se evidenció un alto nivel en el procesamiento de las transacciones y generación de reportes, coincidiendo con el planteamiento de Laudon y Laudon (2004) referido a que los sistemas de procesamiento de transacciones, consisten en sistemas computarizados encargados de registrar las transacciones diarias de la organización. Constituyen además el medio para llevar el control de las operaciones empresariales, produciendo información importante para las diferentes áreas funcionales.

Asimismo, se corresponden con Stair y Reynolds (2005), quienes señalan que los sistemas de información generan documentos o reportes, los cuales pueden ser suministrados a personas de la misma organización u otros organismos. Al respecto, cabe destacar que las alcaldías actualmente utilizan escasamente el envío de información a entes gubernamentales utilizando medios de comunicación electrónicos.

Dentro de los indicadores evaluados en los sistemas de información, el mantenimiento de archivos fue el único ubicado en un nivel bajo, evidenciando debilidades en cuanto al registro de información relacionada tanto con el avance de los proyectos sociales, como con las dificultades o imprevistos que ameritaron acciones correctivas. Este resultado se contradice con Laudon y Laudon (2004) al especificar que mantener los archivos de datos de forma adecuada, implica disponer de sistemas informáticos eficientes cuya

funcionalidad permite preservar la información de forma ordenada, con fácil acceso y estando disponible oportunamente.

Para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación, dirigido a analizar la gestión social a través de los sistemas de información llevada a cabo por las alcaldías del estado Zulia, se comparó el comportamiento de las dimensiones: elementos de la gestión social, programas de gestión social y sistemas de información, cuyos resultados se muestran a continuación en el Cuadro 4.

En él se observa el predominio de los elementos de la gestión social con un nivel muy alto de desarrollo, seguido de los sistemas de información cuyo nivel de aplicación en las alcaldías es alto. Contrariamente, los programas de gestión social presentan debilidades por lo que demuestran un nivel moderado en su aplicación.

**Cuadro 4. Variable gestión social**

Dimensiones	Media	Nivel
Elementos de la gestión social	4.44	Muy Alto
Programas de gestión social	3.08	Moderado
Sistemas de información	4.12	Alto
<b>Total Variable</b>	<b>3.88</b>	<b>Alto</b>

Fuente: elaboración propia.

Además, se promedió la media aritmética de la variable gestión social, obteniendo un valor de 3.88, siendo este un valor cercano al límite inferior del nivel alto por lo que exige mejoras. Asimismo, este hallazgo se corresponde con Velazco (2005), quien establece que la gestión social será más efectiva en la medida en que los organismos ejecutores planteen su basamento en procesos planificados de desarrollo social, cultural, económico y político soportados en la organización, participación y la movilización de los actores sociales quienes actúan en múltiples escenarios.

### CONSIDERACIONES FINALES

Los resultados demostraron que las alcaldías se han dedicado a formar líderes comunitarios que representan a los grupos sociales ante las instituciones gubernamentales. Además, promueve el reconocimiento como personas integrales y la sensibilidad hacia la participación conjunta para resolver los problemas colectivos.

Por otra parte, toman la información de los líderes comunitarios para identificar las necesidades sociales y clasificarlas por su orden de prioridad. Sin embargo, se pudo observar que los gestores sociales escasamente se dirigen a las comunidades para indagar sobre las necesidades existentes.

En cuanto a los programas de gestión social, las alcaldías definen programas y proyectos sociales para solventar las necesidades comunitarias. Además, establecen una política social que sustenta las acciones desarrolladas en beneficio de la comunidad. Sin embargo, en la actualidad presentan dificultades para tramitar los recursos financieros para ejecutar los proyectos alineados con estas políticas, al igual que presentan

debilidades en la evaluación de los programas y del alcance de los proyectos sociales.

En el departamento de gestión social de las alcaldías estudiadas se utilizan programas computarizados para registrar datos de los proyectos sociales en ejecución, siendo importante destacar la existencia de debilidades en el envío de información a entes gubernamentales utilizando medios de comunicación electrónicos.

Por otro lado, la información relacionada con los proyectos sociales se almacena en archivos informáticos debidamente identificados, permitiendo su recuperación, transmisión vía electrónica y resguardo para uso futuro. Pero a pesar de ello, presentan debilidades en cuanto al registro de información relacionada tanto con el avance de los proyectos sociales, como con las dificultades o imprevistos que ameritaron acciones correctivas, debido a que hacen mayor énfasis en registrar información de las actividades regulares y de los logros de los proyectos.

En general, los sistemas de información en las alcaldías se encuentran actualizados, permitiendo mediante sus aplicaciones, procesar diversos tipos de consultas de datos históricos, recientes y actuales. Asimismo, los responsables de estos sistemas, mantienen la integridad de los datos mediante claves de seguridad y autorizaciones para controlar el acceso a los mismos.

Sin embargo, la gestión social en las alcaldías estudiadas exige mejoras sobre todo en los programas de gestión social y en las debilidades antes señaladas en cuanto al uso de los sistemas de información. Al respecto, se recomienda aprovechar las aplicaciones de los sistemas informáticos disponibles para dar mayor soporte a la gestión social en lo que respecta al registro de datos, generación de informes, evaluación del alcance y divulgación electrónica de las experiencias exitosas de la gestión social llevada a cabo por las alcaldías. De esta forma, las evidencias del impacto logrado en las comunidades pueden ser divulgadas a escala global sirviendo de orientación para otros organismos públicos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abadín, A. (2010). Responsabilidad social universitaria. España. Netbiblo, S.L.
- Borja, M. (2005). Descentralización del Estado. Movimiento social y gestión local. Colombia. ECOE ediciones.
- Candamil, M. y López, M. (2004). Los proyectos sociales, una herramienta de la gerencia social. Colombia. Publicaciones de la Universidad de Caldas.
- Cohen, E. y Martínez, R. (2004). Manual de formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales de la CEPAL. Documento en línea. Disponible en: [http://www.eclac.cl/ddc/noticias/paginas/8/15448/Manual\\_dds\\_200408.pdf](http://www.eclac.cl/ddc/noticias/paginas/8/15448/Manual_dds_200408.pdf). Consulta: 25/09/2012.
- Colobran, M.; Arqués, J. y Galindo, E. (2008). Administración de sistemas operativos en red. España. Editorial UOC.



- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2004). Informe macroeconómico de América Latina y el Caribe. Documento en línea. Disponible en: <http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/5/46985/P46985.xml&xsl=/tpl/p9f.xsl&base=/pl/top-bottom.xsl>. Consulta: 10/06/2012.
- Cruces, A. (2008). Los programas sociales y los objetivos de desarrollo del milenio en Argentina. Documento en línea. Disponible en: [http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/32934/sps142\\_LCL2889.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/32934/sps142_LCL2889.pdf). Consulta: 25/09/2012.
- Fernández, V. (2006). Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado. España. Ediciones UPC.
- Gómez, C.; Jiménez, C. y García, M. (2003). La gestión comunitaria como una alternativa en la prestación de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. Colombia. Publicaciones del Instituto Cínara de la Universidad del Valle y la Dirección General de Agua y Saneamiento del Ministerio de Desarrollo de Colombia.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2006). Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2004). Sistemas de información gerencial. México. Pearson Educación.
- Martínez, F. (2005). XXII Coloquio de investigación bibliotecológica. Sociedad, información y bibliotecas. México. UNAM.
- Pérez, M. y Duarte, A. (2006). La informática, presente y futuro en la sociedad. España. Universidad Rey Juan Carlos.
- Rob, P. y Coronel, C. (2004). Sistemas de bases de datos. Diseño, implementación y administración. México. Thomson Editores.
- Ruiz, A. (2010). Tecnología de la información y plan de desarrollo nacional. Monografía no publicada. Venezuela.
- Salvarredy, J.; García, V. y García, J. (2007). Gestión económica y financiera de proyectos. Argentina. Editorial Omicron.
- Stair, R. y Reynolds, G. (2005). Sistemas de información. Enfoque administrativo. México. Thomson Editores.
- Taboada, J. y Cotos, J. (2005). Sistemas de información medioambiental. España. Netbiblo, S.L.
- Velazco, J. (2005). Desarrollo y evaluación de proyectos socioculturales. España. Editorial CCS, Alcalá.



UNIVERSIDAD  
Privada  
DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN



Yáñez, M.; Acuña, S. y Molina, G. (2006). RISACL hacia una herramienta estratégica para la gestión social. Documento en línea. Disponible en: [http://www.eclac.org/publicaciones/DesarrolloSocial/5/LCL2585PE/sps122\\_lcl2585.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/DesarrolloSocial/5/LCL2585PE/sps122_lcl2585.pdf)  
Consulta: 14/06/2012.