



Revista de Ciencias Sociales (Ve)
ISSN: 1315-9518
rcs_luz@yahoo.com
Universidad del Zulia
Venezuela

Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales

Ordoñez Valencia, Hugo; Trelles Vicuña, Diego

Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales

Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XXV, núm. 4, 2019

Universidad del Zulia, Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28062322013>

Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales

Social control in citizen participation: A vision from local public services

Hugo Ordoñez Valencia
Universidad Católica de Cuenca, Ecuador
javierordonez1975@gmail.co

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28062322013>

Diego Trelles Vicuña
Universidad Católica de Cuenca, Ecuador
dietrelles@hotmail.com

Recepción: 09 Junio 2019
Aprobación: 10 Septiembre 2019

RESUMEN:

Con el fin de recibir servicios de calidad, que satisfagan necesidades y mejoren las condiciones de vida, los ciudadanos se vuelven exigentes ante las funciones de la administración pública; para ello se organizan y ejercen el derecho a participar y controlar acciones susceptibles de control. En este sentido, el objetivo del presente artículo consiste en analizar el control social en el ejercicio de la participación ciudadana, haciendo énfasis en los servicios públicos. La investigación se aborda desde una perspectiva teórica con la revisión de documentos impresos y digitales. Los resultados expresan que el control social como mecanismo para la práctica de la participación ciudadana favorece el logro de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios públicos como espacios válidos para ser controlados. Se concluye, que el éxito de las políticas para dar respuestas a las demandas de servicios públicos y mejora de la calidad de vida de la población, requieren el trabajo conjunto del Estado, la sociedad, así como la responsabilidad y transparencia del desempeño público.

PALABRAS CLAVE: Gestión pública, control social, participación ciudadana, servicios públicos, transparencia pública.

ABSTRACT:

In order to receive quality services that satisfied the needs and improve living conditions, citizens become demanding before the functions of the public administration; for this, the right to participate and control actions that are subject to control are organized and exercised. In this sense, the objective of this article is to analyze the social control in the exercise of citizen participation, emphasizing public services. The research is approached from a theoretical perspective with the review of printed and digital documents. The results express that social control as a mechanism for the practice of citizen participation favors the achievement of the effectiveness, efficiency and quality of public services as valid spaces to be controlled. It is concluded that the success of the policies to respond to the demands of public services and improve the quality of life of the population, require the joint work of the State, society, as well as the responsibility and transparency of public performance.

KEYWORDS: Public management, social control, citizen participation, public services, public transparency.

INTRODUCCIÓN

Resulta evidente que las sociedades han experimentado transformaciones con estructuras productivas y complejas, al lado de Estados que cumplen funciones diversificadas en cumplimiento de responsabilidades y obligaciones sociales, con la familia, seguridad social, vivienda, educación, transporte, ambiente, entre otras; las cuales deben ser garantizadas en cumplimiento de las normas constitucionales. Sin embargo, estos deberes no siempre se cumplen a cabalidad por parte del Estado, generando deficiencias, limitaciones e insatisfacciones, que conllevan a generar demandas sociales, cada vez en mayor proporción.

Estas demandas, como producto del bajo perfil y la ineficiencia del Estado se hacen presente y orientan a la sociedad en la búsqueda de mecanismos para fortalecer la capacidad de organizarse, generar espacios

de actuación y articulación, que permitan atender las exigencias de la población y la satisfacción de sus necesidades. Por lo tanto, el Estado debe:

Considerar las circunstancias, modalidades y consecuencias de cómo se estructuran los intereses sociales que generan una matriz de dominación política, marcando los comportamientos de acceso al poder, la gestión de la participación ciudadana, y los mecanismos implicados para la satisfacción de necesidades sociales. (Hernández y Chumaceiro, 2018, p.57)

De esa manera, la defensa de los intereses del colectivo, así como el aprovechamiento de las capacidades y experiencias de los ciudadanos contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población y a prepararse para construir una nueva ciudadanía, donde los individuos exijan mayor información y mejores resultados por parte del Estado, a quien le corresponde reconocer las deficiencias y limitaciones de la sociedad a través de las opiniones de quienes realmente la conocen.

Desde esta perspectiva, el control social se constituye en un mecanismo esencial para el bienestar de la sociedad y la actuación de la gestión pública, al permitir el ejercicio de prácticas y actividades direccionadas hacia la defensa de intereses colectivos, por parte de ciudadanos organizados y activados para participar en decisiones promovidas por el Estado, así como vigilar y evitar desviaciones, cambios e incumplimiento en las decisiones tomadas; de esta manera, el control social se convierte en una estrategia de la participación ciudadana. En ese sentido, de acuerdo con Contreras y Montecinos (2019):

La participación ciudadana debiera cumplir un rol en la resolución y transformación de los conflictos políticos mediante la creación y apropiación de espacios de discusión que permitan el debate racional, la interacción comunicativa y la incidencia en la toma de decisiones. (p.180)

Por su parte, Plata (2008) expresa al respecto, que la participación ciudadana, “tiene un impacto positivo en el desarrollo de la gestión pública, al promover una fluida relación y comunicación entre los prestadores del servicio público y los usuarios” (p.131), situación que va a influir, no sólo en una mejor prestación de tales servicios, sino también en la toma de decisiones acertadas, que respondan a las demandas y prioridades de la comunidad, por parte de quienes lo suministran, generando así mayor bienestar social.

En este sentido, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2018), “plantea una definición de la participación ciudadana como fenómeno sociopolítico realizado por diversos actores sociales que intervienen en el espacio público con un propósito democratizador para la gestión de los asuntos públicos” (p.3).

En concordancia con lo anterior, este trabajo busca analizar el control social en el ejercicio de la participación ciudadana, haciendo énfasis en los servicios públicos locales; entendidos según el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2003), como medios por el cual el Estado realiza los fines esenciales de servir a la sociedad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, al permitir a los ciudadanos ser usuarios y actores en la dinámica del desarrollo de sus propias comunidades. En la actualidad tienden a denominarse, en palabras de Rebollo (2008), como:

Servicios de interés general como concepto equivalente y referidos a las actividades -públicas o privadas- que cumplen misiones de interés general y están sometidas, por ello, a obligaciones de servicios públicos en atención a razones diversas que plasman valores colectivos. (p.372)

Tomando en consideración los conceptos presentados, se asume en este trabajo el concepto de servicios públicos locales, a toda actividad ejercida por la administración pública o por particulares, tendientes a satisfacer necesidades básicas de la población de manera formal y permanente, para el logro de mejores condiciones de vida a nivel local.

En este sentido, para lograr el objetivo propuesto se realizó una investigación desde una perspectiva teórica de la presencia del control social, ejercido como acción de la participación ciudadana en el espacio de los

servicios públicos locales, sustentada en la revisión de documentos impresos y digitales relativos al objeto de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

1. CONTROL SOCIAL COMO EXIGENCIA CIUDADANA

El control social es un término ligado en sus inicios a la sociología y la criminología, pero toma impulso a comienzos del siglo XX como un concepto central en la teoría social, en la cual desde sus primeros enfoques se maneja como la acción de la sociedad a través de las normas informales, que regulan las relaciones interpersonales, las cuales, al interactuar con el Estado, señalado como poco intervencionista y controlador, generan la autorregulación del orden social. No obstante, desde el estudio del pensamiento penal, se alinea bajo una actuación de vigilancia sancionadora y represiva frente a desviaciones causadas por desorden y delitos; puesto que éstos podían evitarse, activando instituciones de control generadas por la sociedad (Olmo, 2005; Gil, 2007; López, 2014).

Es importante señalar que ya para mitad de siglo XIX, en los EEUU el sociólogo Ross, utilizó el término para enfrenar el problema ocasionado por la masa de inmigrantes que participaron en el proceso de industrialización, la cual necesitaba organizarse, superar diferencias culturales, así como lograr la armonía social, ante el desempeño ineficaz de los controles estatales (López, 2014).

Con el transcurrir del tiempo, el control social asume una variedad de enfoques; al encontrar que cada corriente sociológica opta por agregar diversos matices, que van ampliando el término en aspectos válidos para los estudios sociológicos, entre ellos, a la capacidad de la sociedad de regularse así misma desde principios y valores deseados; o como expresa Olmo (2005), al referirse a su utilización en la elaboración de proyectos sociológicos, ejecución de planes políticos democratizadores e incluso propuestas de participación ciudadana, las cuales, intentarían evitar la formación de una sociedad controladora, contrarrestando los modelos negativos y dando paso al control social como un mecanismo válido para el análisis de problemas actuales.

Esa agregación de diversos matices generados por las diferentes corrientes sociológicas, pueden estar dadas según Gil (2007), por la necesidad del capitalismo, de asegurar el correcto funcionamiento del proceso de realización de sus beneficios; el incremento de las luchas sociales, con el correspondiente aumento de la vigilancia y de la represión de los Estados; la expansión de la industria del telecontrol, vigilancia electrónica, observación, clasificación y encasillamiento de las personas; así como la respuesta de la sociología, adecuando periódicamente el concepto de control social a las nuevas y complejas contradicciones, debido a la dependencia económica de los intelectuales burgueses, con sus críticas sobre este término.

Asumiendo las razones expuesta, agrega Gil (2007) que se debe entender por control social a la totalidad de sistemas, instituciones, colectivos y hábitos individuales, que existen en todo grupo o sociedad, destinados a su autocontrol; debido a que toda colectividad realiza un control social de sus miembros y de sí misma para poder subsistir, asegurando las condiciones de reproducción de las formas sociales ya vigentes, las cuales deben ser interiorizadas por todos sus miembros como requisito inexcusable para que esa sociedad o grupo, no termine disgregándose y disolviéndose.

Para la década de los ochenta, el entramado que sostenía la legitimidad del sistema democrático se vio fuertemente debilitado, generando una crisis de confianza de los ciudadanos en sus representantes, desconfianza que nunca ha sido superada o anulada en su totalidad. Por tanto, “se advierte una incapacidad de los diversos gobiernos para ser eficaces y eficientes en la satisfacción de los requerimientos ciudadanos cada vez más crecientes, extendidos, diversos y disímiles” (Barra, 2017, p.44).

Al respecto, Figueroa y Chávez (2015) expresan que los ciudadanos reclamaban mayor dinamismo en la actuación de la administración pública, exigiendo ampliación y mejoras de los servicios, así como la legitimación de las acciones del gobierno, de allí que el control social se entienda como el derecho y el deber de los ciudadanos y ciudadanas quienes, como ejercicio de su capacidad de participación, busca la vinculación

con el poder público a fin de controlar el buen manejo de su administración, con la finalidad de incidir en decisiones sobre las políticas públicas, en todos los niveles de gestión.

De hecho, los ciudadanos ante la crisis del estado de bienestar, la cual no le permitía satisfacer sus necesidades, exigen mayor eficacia y eficiencia en las funciones ejercidas por la administración pública y así comienzan a demandar mejores servicios por parte del gobierno, dando paso a la nueva gestión pública (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 1998).

Del mismo modo, las propuestas del CLAD (1998) van dirigidas a la necesidad de un núcleo estratégico en el seno del aparato estatal, capaz de formular políticas públicas y de ejercer actividades de regulación y de control del suministro de servicios públicos, dando paso, entre otros, al control social como un instrumento fundamental para manejar la compleja relación entre los ciudadanos y sus agentes, los políticos, así como los burócratas, procurando aumentar las formas de participación popular en la evaluación y en el control de los servicios públicos.

A partir de estas propuestas, el control social constituye el conjunto de medios a través de los cuales una sociedad garantiza que el proceder de cada miembro sea congruente con los parámetros de conducta previamente determinados para la misma, y de igual forma hace referencia a la capacidad de respuesta de la sociedad ante el incumplimiento de dichos parámetros. En ese sentido, “puede entenderse por un lado, como una estrategia de administración del orden, y por otro, como un instrumento de dominación legitimado por la base social” (López, 2014, p.4).

De modo que el control social trae implícito, aumentar la capacidad de influencia de la sociedad civil sobre el papel regulador del Estado, para fortalecer el poder ciudadano, equilibrar las relaciones de poder fortaleciendo la democracia participativa, proponer alternativas para el mejoramiento permanente de la gestión de lo público para contribuir al buen vivir, prevenir y denunciar actos de corrupción o impunidad que van en detrimento de la calidad de vida de la población (Figuerola y Chávez, 2015).

Con la finalidad de lograr que el control social se convierta en un mecanismo para el fortalecimiento de la gestión pública, es necesario observar el manejo transparente de los recursos, los procedimientos ejecutados y especialmente la satisfacción de las necesidades básicas de la población. Al lado de lo positivo, detectar aspectos negativos, tratando de evitar posibles desviaciones al considerar el proceso cumplido en las decisiones tomadas, el manejo de recursos y las necesidades satisfechas, con el fin de garantizar el resultado esperado conforme a los objetivos propuestos.

Al respecto, Barra (2017) refiere que se deben buscar mecanismos que permitan prevenir riesgos, minimizarlos y revertirlos; con las particularidades propias de las diversas sociedades y organizaciones, ello pasa necesariamente por integrar al ciudadano al quehacer de las instituciones, haciéndolo partícipe de las políticas públicas que se acometan, y ajustando estas a las reales necesidades que no sean descubiertas por su intermedio.

De hecho, es necesario según Cunill (2000), incidir en las decisiones tomadas así como en las posibles consecuencias para la sociedad y no quedarse solo en el monitoreo y reacción de los resultados de la acción, al tiempo que agrega, entre otros aspectos, que la eficacia del control, depende directamente de la independencia y autonomía que mantengan los sujetos sociales, respecto de los actores estatales; por ende, requiere ser externo a la Administración Pública, para que la relación con ella sea regulativa en vez de constitutiva.

En este sentido, autores como Cunill (2000); López, (2014); Figuerola y Chávez, (2015); Barra (2017); Hernández y Chumaceiro, 2018; al igual que Contreras y Montecinos (2019, coinciden en la necesidad de que ciudadanos organizados exijan eficiencia y atención a sus necesidades básicas por parte de la administración pública, así como en observar lo positivo y negativo de las actuaciones, para lograr que dicho control cumpla los fines propuestos.

Al respecto, en el presente estudio, el control social se le considera como un mecanismo mediante el cual, ciudadanos organizados y activos exigen a los gobiernos la realización de un trabajo conjunto, que facilite

la participación, intervención e interacción de la sociedad en el cumplimiento de sus funciones, para lograr bienestar y mejores condiciones de vida.

Así, para ampliar el estudio sobre control social, es conveniente incluir dentro del marco de sus componentes, lo relacionado con: a) los sujetos que lo ejercen, b) el objeto a controlar, c) los recursos necesarios, d) modalidades empleadas, y e) funciones que puedan aplicarse acorde con lo controlado. A continuación, una breve descripción de los mismos:

a. En cuanto a los sujetos responsables de implementar el proceso de control, es esencialmente la propia sociedad, mediante diferentes modalidades, entre ella: Sujetos directamente interesados en los asuntos de interés público; organizaciones sociales, que disponen de poder e información necesaria para actuar; siendo la más conocida la de ciudadanos organizados.

b. Entre los posibles objetos a controlar, se pueden mencionar: La toma de decisiones, planes de desarrollo, proyectos, políticas públicas, así como servicios públicos y domiciliarios, por citar algunos; siguiendo los procesos que se plantean en los mecanismos de Control Social (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, 2015).

c. En los recursos necesarios para el ejercicio del control social, cabe señalar que presentan variaciones acordes con la fase a cumplir, siendo la información un elemento de importancia con relación a su contenido, actualización, accesibilidad, oportunidad; con el fin de poder analizar el objeto o la situación identificada como problema, en cuanto a los intereses sociales. Además, surge la necesidad de hacer efectivo su libre acceso, para que todos los ciudadanos interesados en la información de carácter público relacionada con la gestión del Estado, la obtengan (Ochoa y Fuenmayor, 2006).

De igual manera, los medios de comunicación social ejercen la función de canalizar las denuncias, realizar presión social sobre la administración pública y publicitar las acciones realizadas, entre otras. Se señalan también los recursos legales, que sustentan los deberes y derechos, así como recursos jurídicos, en la aplicación de sanciones (Ochoa y Fuenmayor, 2006). Por su parte, Cunill (2000) hace referencia a recursos de acción complementarios como: La disposición del derecho a la revocatoria de mandato y remoción; recursos administrativos y judiciales, puestos a disposición de los ciudadanos para el ejercicio del control social sobre la administración pública, señalando que su eficacia depende de recursos de acción disponibles para imponer sanciones sobre la administración o influenciar sobre sus decisiones.

d. Entre las modalidades empleadas para el ejercicio del control social, pueden señalarse las observaciones, sugerencias, denuncias y fiscalizaciones, entre otras.

e. Con respecto a las funciones pueden identificarse, entre otras: Vigilar los recursos públicos y su destino; velar por la ejecución, oportunidad y pertinencia de las decisiones tomadas; solicitar información pertinente sobre la gestión así como grado de avance de las decisiones tomadas; presentar recomendaciones, sugerencias y denuncias que se desprendan del control social.

Cabe destacar que la actuación coordinada de dichos componentes, permite señalar a dicho control como un mecanismo de acción de la participación ciudadana, utilizado para lograr que la administración pública considere las necesidades de la sociedad, las incorpore en la agenda política y conjuntamente con los ciudadanos, en ejercicio de sus derechos, puedan incrementar la calidad de vida de la sociedad y por consiguiente su desarrollo social.

2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SU INCIDENCIA EN ASUNTOS DE INTERÉS COLECTIVO

Los ciudadanos al enfrentarse a innumerables situaciones que inciden en su desenvolvimiento social, buscan compartir sus inquietudes uniéndose a otros que les acompañe a lograr soluciones adecuadas a través de mecanismos válidos para intervenir en asuntos de interés colectivo. Esta actuación refleja la presencia de un ciudadano activo, conocedor de su espacio social, con mayor disposición a estar informado y decidido

a participar, en forma directa o indirecta en las decisiones y acciones, que conlleven a la atención de sus necesidades y mejoras en la calidad de vida de todos.

Por su parte, el Estado cuyas funciones siempre deberían encaminarse hacia el beneficio de los ciudadanos así como atender intereses sociales, muchas veces entra en conflicto y desgaste por darle prioridad a intereses distintos, y comienza a sentir el descontento de la población; a esto, responde dando espacios y abriendo mecanismos de articulación entre ambos, para la búsqueda de soluciones a los problemas presentes, generando así la alineación de ambas partes. Al respecto, Guillen, Sáenz, Badii y Castillo (2009), refieren que el término participación:

Es utilizado para explicar la incidencia de individuos y grupos sociales en las diferentes etapas en las que se resuelven asuntos de interés público, tales como: consultas, discusiones, planteo de propuestas y otras actividades en las cuales se interrelacionan el Estado y los ciudadanos para el progreso de la comunidad. (p.179)

Del mismo señalan sus actores, se encuentran incluidos por un lado el Estado y por otro la sociedad civil, en una especie de relación difusa en donde la ciudadanía retoma asuntos que abarcan múltiples problemas, en los cuales intervienen de diferentes formas, ya sean de seguridad, derechos humanos, asistencia social, desarrollo urbano, ecológico, modelando una nueva práctica de abordar los problemas públicos (Guillen, et al., 2009).

La validez de este concepto se puede evidenciar al considerarlo un derecho, cuya acción, llámese intervención, articulación, mediación, interrelación entre Estado y sociedad, permite influir, intervenir e incidir en decisiones de políticas públicas y resolver asuntos de interés colectivo, cuyo fin es la satisfacción de las necesidades de la población así como el mejoramiento de la calidad de vida, y con ello el fortalecimiento de la gestión pública, al igual que las capacidades de la sociedad.

En cuanto al fortalecimiento de la gestión pública, Porras y González (2008) expresan que a través de la participación ciudadana se puede incrementar la eficacia y eficiencia, involucrando recursos y destrezas de quienes participan, así como también la efectividad de las acciones, basadas en el conocimiento y comprensión de los problemas sociales; desarrollar habilidades en quienes se encuentran inmersos en el proceso participativo, ampliando y mejorando las relaciones entre todos los integrantes.

Al respecto, la gestión pública también pudiera ser fortalecida con la corresponsabilidad, desde la que se plantea una relación de contigüidad entre los ciudadanos y el Estado frente al manejo del poder; con la pluralidad de ideas e información que se intercambian, con la intervención colaborativa de los actores participantes en las decisiones, mediante discusiones, propuestas y deliberaciones, destacando la importancia del ciudadano, quien por encontrarse inmerso en el espacio social, se constituye en un vocero de la problemática existente y las necesidades expresadas por la sociedad (Porras y González, 2008).

Por otra parte, se puede conseguir el fortalecimiento de la sociedad, entendido como el proceso mediante el cual los miembros de una comunidad (individuos interesados y grupos organizados), desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar una situación de vida; actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación del entorno, de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones (Montero, 2004). Lo cual se ve reflejado: En la posición activa de los ciudadanos, al expresar y defender sus intereses; en la mayor disposición a informarse, exigiendo la accesibilidad de la información pública y hacer uso adecuado de la misma, convirtiéndose en ciudadanos informados e informatizados, con experiencias y conocimientos válidos, que conducen a nuevas exigencias por parte de una sociedad fortalecida.

Para lograr dicho progreso, los ciudadanos se dedican a realizar diferentes actividades, entre ellas: Búsqueda de información, con el fin de obtener el conocimiento veraz y preciso sobre los asuntos de interés colectivo, llevado a cabo por la gestión pública; participación en la toma de decisiones, solicitudes, peticiones y consultas a funcionarios públicos; aplicación de control social e intervención en la elaboración e implementación de las políticas públicas. Para ello emplean mecanismos tales como: Audiencias públicas, cabildos, observatorios, consejos consultivos, por citar algunos.

Estas actividades y mecanismos facilitan la efectividad de la participación, si están condicionadas por una diversidad de principios, entre ellos: Interés en los asuntos públicos a tratar; horizontabilidad al contar con los mismos derechos; autonomía para opinar y decidir; transparencia mediante el acceso a información de carácter público, entre otros. Apoyados en estos principios, los interlocutores colectivos ayudan a profundizar la participación, expresando aspiraciones, demandas, críticas, sugerencias, bajo un clima de armonía y acuerdo concertados.

3. CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA HACIA LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El control social como mecanismo, forma o modalidad en la práctica de la participación ciudadana, implica la actuación de habitantes activos, capaces y dispuestos a exigir sus derechos, al momento de intervenir en decisiones; dar seguimiento y evaluar políticas, en su trabajo colaborativo con funcionarios que llevan a cabo la gestión pública; quienes deben asumir la promoción de una sociedad fuerte y positiva, dotando a la población de una identidad cívica, con sentido de pertenencia y voluntad colectiva de participación; apoyada ésta en la satisfacción de necesidades de la sociedad, mejoras en la calidad de los espacios públicos y en el bienestar social.

En este sentido, Plata (2008) señala que la noción de control permite que la ciudadanía se vincule directamente en las diferentes instancias de la participación, en el seguimiento a la actividad del Estado y sus instituciones, para el cumplimiento de su misión, materializada en el desempeño formal de las funciones, en la realización efectiva de las tareas públicas y en la búsqueda permanente de la satisfacción de necesidades de todos los habitantes.

Desde esta visión, el control social constituye un tipo de participación ciudadana hacia el logro de la democracia directa a través de la intervención de los ciudadanos en las decisiones públicas, influyendo así en la eficacia y eficiencia de los servicios público que recibirán, razón por la cual es necesario reconocer dicha participación como elemento que establece el equilibrio necesario entre el Estado y los ciudadanos.

A este respecto, Cunill (2009) señala que el control social tiene que poder ejercerse, tanto en aquellos puntos donde se forman las decisiones y políticas públicas, como donde se producen los bienes y servicios, teniendo en cuenta que en algunos países de América Latina los servicios públicos han sido privatizados, por lo cual debe hacerse énfasis en la necesidad de ejercer control social sobre ellos, evitando los desequilibrios que pudieran producirse con la corresponsabilidad, desde donde se plantea una relación de contigüidad entre los ciudadanos y el Estado, frente al manejo del poder y que por tanto demarca cierta dependencia en la toma de decisiones, lo cual supone algunos límites en las acciones de vigilancia.

Sin embargo, para Galindo (2016) se detecta una tendencia a la institucionalización del control social, siendo el Estado el que define quiénes, cómo, con qué y dónde puede ser realizado. Sin duda, si se presentan desequilibrios el control social a través de la participación ciudadana no podrá operar debidamente, por consiguiente, no habrá mejoras en los servicios ni satisfacción en las necesidades de la población; es por ello que, en búsqueda de una gestión eficiente, la participación de los ciudadanos como usuarios y actores en la aplicación del control social, es necesaria.

Esa necesidad, implica la participación responsable de la sociedad civil como elemento de confrontación-acuerdo en cada uno de los programas públicos que se implementen, si se entiende lo público como punto de encuentro de los intereses colectivos, es fundamental contar por un lado, con la parte correspondiente al Estado para garantizar su eficacia y eficiencia, y por la otra con la intervención de los ciudadanos en las decisiones que respondan a demandas sociales y al control, de manera que resulten efectivas en las mejoras de calidad de vida.

Cabe señalar, que la participación ciudadana y el control social en la gestión pública se expresan a través de la formulación de políticas, del control en todos los niveles, de la vigilancia de la gestión de los servicios

públicos y de la transparencia generada; estas expresiones se pronuncian en casos específicos como salud, educación, transporte u otros servicios básicos (Galindo 2016).

En el caso de la formulación de políticas relacionadas con los servicios públicos, su tránsito hasta su inclusión en agenda como problema político y su respectiva evaluación, depende de las capacidades de los actores sociales para la negociación y el valor de sus criterios ante los actores políticos; una vez reconocido como problema social y superadas las dificultades que se hubiesen podido dar entre los intereses del Estado y de los actores de la participación ciudadana, se hace necesario garantizar su ejecución acorde con lo decidido mediante la aplicación del control social, para el logro de la satisfacción de las necesidades y las mejoras en las condiciones de vida de la población.

De acuerdo con lo expuesto, el control social desde la participación ciudadana, es un proceso que depende de muchos factores: El espacio territorial, tipo de gobierno y legislación imperante, entre otros; su aplicación requiere de cierta organización, cuya misión estará comprendida por la aplicación de control con respaldo político, jurídico y administrativo para su actuación. El derecho otorgado al ciudadano le permite participar, proponer, solicitar, vigilar, fiscalizar los servicios públicos, según las decisiones aprobadas y así también, actuar ante cualquier organización pública o privada. Esencialmente, sus atribuciones se orientan hacia la vigilancia de recursos asignados por la administración pública, de manera que los mismos no se desvíen a otros destinos, evitando altos índices de corrupción.

En este sentido, se reafirma que el control social es una forma de participación que permite al ciudadano influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar como se desarrolla la gestión pública; es decir, orientar, corregir, rectificar las decisiones, administración y manejo de recursos, así como el tiempo y lugar de realización de los servicios y programas del Estado, para el logro de objetivos con eficacia, eficiencia y transparencia en la utilización de los recursos, la prestación de servicios y el cumplimiento de los fines sociales, relativos a la satisfacción de los intereses ciudadanos y el mejoramiento de su calidad de vida (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2003).

CONCLUSIONES

El control social establecido como instancia que promueve la integración de las diversas formas de participación ciudadana, permite a los miembros de cualquier comunidad actuar en la evaluación y control de las decisiones tomadas, de manera activa y colaborativa, en la búsqueda de atención a demandas y necesidades sociales.

El ejercicio del control social como un mecanismo de la participación ciudadana, realizado de manera conjunta y equilibrada conlleva por una parte, al fortalecimiento de la gestión pública, a través de la eficacia, eficiencia y transparencia en el cumplimiento de sus funciones, para la satisfacción de las exigencias sociales, y por la otra al fortalecimiento de las capacidades de la sociedad, mediante la formación de ciudadanos capaces de expresar y defender sus intereses, exigir soluciones a problemas básicos, así como acumular experiencias y conocimientos válidos, para el mejoramiento de sus condiciones de vida.

El engranaje entre el control social y la participación ciudadana está dado por la dinámica participativa, que se extiende a todas las instancias del poder público, instituciones públicas, mixtas y privadas, que administren recursos fiscales o que presten servicios públicos; estableciendo así, vínculos de mayor arraigo democrático.

Por lo tanto, la información pública constituye un recurso vital para el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía, quien tiene el derecho de obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos, así como, es un deber para el Estado suministrarla, facilitando el acceso a la misma.

Finalmente, el éxito de las políticas para dar respuestas a las demandas de servicios públicos, apuntan a la innovación como solución de problemas de índole social en la gestión pública y requiere el trabajo conjunto

entre Estado y sociedad, fundamentado en la responsabilidad y transparencia del desempeño público, al igual que en la actuación activa y colaborativa de los ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barra, N. (2017). *El control social en la prevención de las malas prácticas administrativas y la corrupción: Especial atención a la participación ciudadana* (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (1998). *Una nueva gestión pública para América Latina*. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/CLAD/UNPAN000161.pdf>
- Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2015). *El control social en la gestión de lo público*. Recuperado de <http://www.cpcs.gov.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/>
- Contreras, P., y Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 178-191.
- Cunill, N. (2000). Responsabilización por el control social. En Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (Ed.), *La responsabilización en la nueva gestión pública Latinoamericana* (pp. 271-276). Buenos Aires, Argentina: Editorial Universitaria de Buenos Aires, EUDEBA.
- Cunill, N. (2009). Contraloría social y derechos sociales. El desafío de la integridad. *Gestión y Política Pública*, XVIII(1), 3-36.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2003). *Plan Nacional de Formación para el control social a la gestión pública: Una propuesta para renovar los vínculos estado-sociedad*. Bogotá, Colombia: Proyecto Sistema Nacional de Capacitación Municipal y Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/PLAN%20NACIONAL%20DE%20FORMACION%20PARA%20EL%20CONTROL%20SOCIAL.pdf>
- Figuerola, A., y Chávez M. (Noviembre de 2015). Participación ciudadana y control social en la gestión pública mexicana: Propuesta para un modelo local. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lima, Perú.
- Galindo, M. (2016). *La participación ciudadana y el control social*. La Paz, Bolivia: Centro Bolivariano de Estudios Multidisciplinarios, CEBEN.
- Gil, I. (20 de diciembre de 2007). El Estado en activo. Control, vigilancia y represión. *Rebelión*. Recuperado de <http://www.rebelion.org/noticia.php?id=60769>
- Guillen, A., Sáenz, K., Badii, M. H., y Castillo, J. (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 4(1), 179-193.
- Hernández, J. J., y Chumaceiro, A. C. (2018). Acercamiento histórico a la participación ciudadana en Venezuela: Modelo de relación Estado-Sociedad (1958-2012). *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIV(2), 56-67.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- López, R. (2014). Teoría del control social. Crimina, Centro para el estudio y prevención de la delincuencia. Recuperado de <http://crimina.es/crimipedia/wp-content/uploads/2015/07/Teor%C3%ADa-del-control-social.pdf>
- Martínez, L., Castellano, M. I., y Castellano, N. (2014). Acceso a la información para el ejercicio del control social fundamentado en la responsabilidad. *CICAG*, 12(1), 162-175.
- Montero, M. (2004). El fortalecimiento de la comunidad, sus dificultades y alcance. *Psychosocial Intervention*, 13(1), 5-19.
- Ochoa, H., y Fuenmayor, F. (2006). *Reflexiones teóricas sobre el control social a la gestión pública*. Maracaibo, Venezuela: Centro de Estudios de la Empresa de la Universidad del Zulia.

- Olmo, P. O. (2005). El concepto de control social en la historia social: estructuración del orden y respuestas al desorden. *Revista Historia Social*, (51), 73-91.
- Plata, E. D. P. (2008). Participación ciudadana y control social: Los servicios públicos domiciliarios en Bucaramanga (Colombia). *Revista IUSTITIA*, (6), 81-101.
- Porras, A. C., y González, H. J. (2008). Formación para la administración municipal basada en la participación popular protagónica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(44), 595 – 615.
- Rebollo, L. M. (2008). Sobre el nuevo concepto de servicio público en Europa y sus posibles implicaciones futuras. En D. Cienfuegos y L. G. Rodríguez (Eds.), *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica* (pp. 355-382). México: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional autónoma de México, UNAM.