

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



**TRABAJO DIRIGIDO
“MODELO DE CAMBIO DE ACTITUD DE KARL HOVLAND Y LA
PARTICIPACIÓN VECINAL EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO
ANUAL (POA) EN LA ZONA SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL DISTRITO 2
DEL MACRO DISTRITO CENTRO DE LA CIUDAD DE LA PAZ”**

POSTULANTE: Univ. Ludwin Flavio Calderón Russo

TUTOR: Dr.(c). Antonio Vargas Ríos

**LA PAZ – BOLIVIA
2018**

A mi familia

Gracias a mi Universidad y todos los maestros de mi vida

RESUMEN

La elaboración del Programa Operativo Anual (POA) se convierte en un momento determinante para una junta vecinal, este trabajo muestra la importancia de generar participación ciudadana respecto al progreso de la zona, como espacio democrático de definición comunal “en que y como” se distribuirá el presupuesto otorgado por el municipio de La Paz para el desarrollo zonal.

Posteriormente, se presenta el diseño de un diagnóstico desarrollado a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los vecinos de la zona San Juan de Miraflores en la Subalcaldía Centro de la ciudad, mediante el cual se detectó, analizó y reflexionó las causas de la poca participación ciudadana de los vecinos de la zona.

Consecutivamente, con el análisis de la información lograda, se diseñó una estrategia comunicacional, en base al modelo de comunicación y cambio de actitud de Karl Hovland que efectivice y comprometa la participación ciudadana en los espacios de construcción colectiva como lo es el Plan Operativo Anual, que se constituye en un elemento de gran importancia, pues define el proyecto de desarrollo de la zona San Juan de Miraflores en la Subalcaldía Centro de la ciudad de La Paz, legitimando las posteriores políticas públicas que surgen de los espacios comunitarios de construcción, siendo definidos y validados con la participación mayoritaria de los vecinos.

Finalmente se presenta un plan de trabajo producto del resultado y la reflexión haciendo hincapié en que la forma más efectiva de convocatoria es aquella que privilegia el contacto directo con los vecinos, esta interacción comunicacional “cara a cara” basada en el modelo de Hovland, será la que permita un cambio de actitud en la comunidad y fortalecerá la formación de una cultura ciudadana más participativa.

INDICE

Capítulo 1	Caracterización Institucional	página	5
1.1.	Localización		5
1.2.	Tipo de Institución GAMLP	“	6
1.2.1.	Subalcaldía Centro	“	7
1.3.	Reseña histórica	“	9
1.4.	Infraestructura y equipamiento	“	11
1.5.	Características de la población	“	12
1.6.	Organización y funcionamiento GAMLP	“	14
1.6.1.	Organización y funcionamiento SAC	“	16
1.7.	Marco legal que limita su funcionamiento y ordena su estructura	“	19
Capítulo 2	Diagnóstico	página	22
2.1.	Planteamiento del problema diagnóstico	“	24
2.1.1.	Objetivos del diagnóstico	“	25
2.1.2.	Límites del diagnóstico	“	26
2.2.	Método	“	26
2.2.1.	Enfoque	“	26
2.2.2.	Tipo de investigación	“	27
2.2.3.	Definición conceptual y operacional de las variables	“	27
2.2.4.	Universo, sujetos y muestra	“	28
2.2.5.	Instrumento de recolección de datos	“	29
2.2.6.	Procedimiento de recolección de datos	“	30
2.3.	Presentación de resultados	“	31
2.3.1.	Tratamiento estadístico	“	31
2.3.2.	Resultados encuesta	“	31
2.3.3.	Discusión de los resultados	“	45
2.4.	Formulación del problema de intervención a solucionar	“	56
Capítulo 3	Marco Teórico	página	58
3.1.	Hovland y el cambio de actitud	“	58

3.2	Las Políticas públicas	61
3.2.1	La participación en las políticas públicas	61
Capítulo 4	Plan de trabajo	“ 65
4.1.	Justificación	“ 65
4.2.	Objetivo general de la propuesta	“ 66
4.3.	Objetivos específicos de la propuesta	“ 66
4.4.	Metas a alcanzar	“ 66
4.5.	Metodología	“ 67
4.5.1	Proceso metodológico	68
4.5.2	Técnica –instrumento	68
4.6.	Cronograma de actividades	“ 79
4.7.	Determinación de recursos necesarios	“ 79
5.	Conclusiones y recomendaciones	“ 80
6.	Bibliografía	“ 81
Anexos		“ 83

INDICE DE CUADROS

1	Infraestructura y equipamiento	11
2	Características de la población	12
3	Características de la población Macro distrito centro	13
4	Organigrama Subalcaldía centro	16
5	Juntas vecinales distrito 1	18
6	Juntas vecinales distrito 2	19
7	Encuesta en elaboración de POA	24
8	Cuadro de variables	28
9	Universo y sujeto	29
10	Tamaño de muestra	29
11	Encuesta sexo	32
12	Encuesta edad	32
13	Asistencia frecuente a las reuniones convocadas por la Junta de vecinos para la elaboración del POA	33

14	Los vecinos no asisten a reuniones ¿Por qué?	34
15	¿Qué necesidades tiene como vecino de la zona?	35
16	¿Qué demandas tiene como vecino de la zona?	36
17	¿Es importante la participación vecinal en la elaboración del POA?	37
18	¿Por qué es importante participar?	38
19	¿Se siente bien representado por su dirigente vecinal?	40
20	¿Se siente representado?	41
21	¿Quién debería convocar a las reuniones de elaboración del POA?	42
22	¿Cómo se debería convocar a las reuniones de elaboración del POA?	43
23	Variables vecinos	50
24	Conoce/cercanía con dirigentes	52
25	Preguntas de investigación	56
26	Etapa e indicadores	59
27	Modelo Hovland	60
28	Cronograma de actividades	79
29	Recursos necesarios	79

INDICE DE ABREVIATURAS

CPE= Constitución política del estado

GAMLMP= Gobierno autónomo Municipal de La Paz

SAC= Subalcaldía Centro

POA= Programa Operativo Anual

FEJUVE= Federación de juntas vecinales

JV= Junta vecinal

PCN = Paradigma Comunicacional Norteamericano

TRABAJO DIRIGIDO

“Modelo de cambio de actitud de Karl Hovland y la participación vecinal en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) en la zona San Juan de Miraflores en el Distrito 2 del Macro Distrito Centro de la ciudad de La Paz”

Introducción

El presente trabajo inicialmente, desarrolla la importancia de generar la participación ciudadana en la elaboración del Plan Operativo Anual, como espacio democrático de definición comunal de “en qué y cómo” se distribuirá el presupuesto otorgado por el municipio para el desarrollo zonal. Posteriormente, se presenta el diseño de un diagnóstico realizado a través de encuestas dirigidas a los vecinos de la zona San Juan de Miraflores del macro distrito Centro de la ciudad de La Paz mediante el cual se buscó detectar las causas de la poca participación ciudadana de los vecinos de la zona.

Consecutivamente, con el análisis de la información lograda, se diseñó una estrategia comunicacional sobre la base del modelo de Karl Hovland (1912-1961) el cual estudia las condiciones necesarias para lograr un cambio de actitud en las personas a través de la comunicación.

Este proyecto, propone que se haga efectiva y se comprometa la participación ciudadana en los espacios de construcción colectiva, como el Plan Operativo Anual (POA), que se constituye en un elemento de gran importancia para los vecinos y las autoridades municipales, pues define los proyectos de desarrollo de la zona San Juan de Miraflores en el macro distrito Centro de la ciudad de La Paz, legitimando las posteriores políticas públicas que surgen de los espacios comunitarios de construcción, en las que se involucra la Subalcaldía Centro, siendo todos estos definidos y validados con la participación mayoritaria de los vecinos.

Capítulo 1

Caracterización Institucional

1.1 Localización

El municipio de La Paz tiene una ubicación geográfica de 16° 29' latitud sur respecto a la línea del Ecuador y 68° 08' minutos longitud oeste respecto al meridiano de Greenwich. Este municipio es la sección capital de la Provincia Murillo del departamento de La Paz, la cual está dividida en cinco secciones o municipios:

El municipio de La Paz abarca una superficie de 2.010 km². Sus límites geográficos son: al Norte con el municipio de Guanay, al Noreste con el municipio de Caranavi, al Este con los municipios de Coroico y Yanacachi, al Sureste con el municipio de Palca, al Sur con los municipios de Mecapaca y Achocalla, al Suroeste con el municipio de El Alto y al Oeste con el municipio de Pucarani.

Sección Capital (La Paz), Primera Sección (Palca), Segunda Sección (Mecapaca), Tercera Sección (Achocalla) y Cuarta Sección (El Alto).

La superficie total del municipio es de 2.010 Km², su población total en 2016 era de 925.376 habitantes, hombres 443.984 y mujeres 481.392.

El municipio de La Paz se divide en nueve macro distritos (siete urbanos y dos rurales), divididos en 23 distritos municipales. En el caso del macro distrito centro, que es donde se desarrolla este trabajo tiene en su territorio a los distritos 1 y 2.

La Subalcaldía Centro se encuentra en el eje central de la ciudad de La Paz; su altitud varía desde los 3500 y los 3700 metros sobre el nivel del mar, limita al este con macro distrito de San Antonio, al oeste con el macro distrito de Cotahuma, al norte con los macro distritos de Periférica y Max Paredes y al sur con el macro distrito Sur.

El macro distrito Centro, abarca 5 kilómetros cuadrados donde el distrito 1, zona centro consta de 2.3 kilómetros cuadrados, mientras el distrito 2, zona de Miraflores consta con 2.7 kilómetros cuadrados.

Junta de vecinos de la zona San Juan Miraflores pertenece al distrito 2 con una población 4.589 habitantes y una extensión 67.369 m²

1.2 Tipo de institución GAML

El municipio de “Nuestra Señora de La Paz”, también conocido como municipio de “La Paz” o, de acuerdo a su denominación originaria, “Chuquiago Marka”, se ubica en la Provincia Murillo del Departamento de La Paz, es sede de gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia que según el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, “expresa en su característica inclusiva e integradora, su permanente lucha por el pluralismo, la equidad, el respeto a la diversidad, la interculturalidad y la democracia participativa. La valoración de la diversidad de La Paz se expresa en el reconocimiento de la igualdad de los afluentes de su identidad plural, y en la promoción del diálogo intercultural entre las culturas aymara, afro-boliviana, occidental y otras” (2016, p.4). Para este fin, los valores que promueve el Municipio de La Paz en concordancia con los establecidos en la Constitución Política del Estado, son:

- ✓ La honestidad.
- ✓ La fortaleza o ñeq`e.
- ✓ La resiliencia.
- ✓ La solidaridad.
- ✓ La equidad.
- ✓ La responsabilidad.
- ✓ La ética e integridad.
- ✓ El respeto a la pluralidad y la diversidad.
- ✓ La defensa de los derechos de la ciudadanía.

Son principios del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, “complementando a los establecidos en la Constitución Política del Estado, los siguientes:

- ✓ Bien común. El interés colectivo y del conjunto de la comunidad se antepone a razones de beneficio individual, sectorial o de grupo.
- ✓ Respeto a la Naturaleza. Entendiendo que el respeto a la Pachamama o Madre Tierra constituye una responsabilidad esencial de las generaciones presentes respecto a las venideras, dicho patrimonio colectivo irrenunciable no será puesto en riesgo de ninguna forma; ni en función de intereses individuales o corporativos, ni por la adopción de modelos de desarrollo que pudieran provocar daños irreversibles.
- ✓ Respeto a los derechos. Aplicando normas y conceptos integradores que los armonicen, se respetará y promoverá el efectivo ejercicio tanto de los derechos

individuales como los colectivos, entre ellos el derecho a la autodeterminación, a la identidad nacional y cultural, a la paz, al uso de los avances en la ciencia y tecnología, al medio ambiente y al desarrollo que permita una vida digna.

- ✓ Democracia Participativa. Pretende la elección democrática y la permanente consulta de las propuestas y opiniones de la población para la toma de decisiones.
- ✓ Corresponsabilidad. Plantea la construcción del municipio como espacio y comunidad de convivencia pacífica, de respeto de lo común y lo diverso, así como la definición de las políticas municipales, basándose en la participación corresponsable y en el protagonismo de la población.
- ✓ Inclusión plena. Considera que la población en situación de vulnerabilidad acceda a oportunidades equitativas para desarrollar sus capacidades y talentos en y para la comunidad.
- ✓ Interculturalidad. Las diversas culturas existentes en el municipio, con especial énfasis en las culturas aymara, afro-boliviana y de raíz occidental, serán reconocidas, protegidas y respetadas, y su interacción promovida por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz mediante el diálogo intercultural, contribuyendo a la configuración de la identidad plural paceña.
- ✓ Equidad de género. Reconociendo y valorando las diferencias de género, respetando las diferentes preferencias e identidades diversas, promoviendo la atención equitativa de acuerdo a las necesidades, generando igualdad de oportunidades y el ejercicio pleno de derechos en los ámbitos de la vida social, académica, económica, política, cultural y familiar, acortando las brechas existentes”. (2016, p.4-5)

1.2.1 Subalcaldía Centro

La Subalcaldía Centro tiene como obligaciones: 1) Asegurar la eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos municipales; 2) La formulación del Plan Operativo Anual y Presupuesto en consulta con las Organizaciones Territoriales de Base; 3) Promover el desarrollo económico, social y cultural; 4) Coadyuvar al respecto de los derechos de género, niñez ,adolescencia, tercera edad y personas con discapacidad; 5) Proponer y ejecutar medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con asistencia social, salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación, deporte y recreación; 6)

Administrar los recursos asignados al distrito y rendir cuentas a través del sistema de administración central municipal, entre otras que puedan ser asignadas por la primera autoridad edil.

Según el GAMLP “Sus funciones y atribuciones específicas son:

- ✓ Ejercer las funciones ejecutivas, delegadas por el Alcalde Municipal, en su jurisdicción territorial.
- ✓ Detectar y evaluar las necesidades de la comunidad con las autoridades, instituciones y organizaciones sociales que actúan en los distritos, para encausar su solución.
- ✓ Asegurar la eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos municipales desconcentrados, en función de los recursos asignados.
- ✓ Coordinar y participar en la formulación del Programa de Operaciones Anual y presupuesto de su jurisdicción territorial, en consulta con las organizaciones de base, en el marco del proceso de planificación participativa municipal.
- ✓ Participar en el proceso de planificación del desarrollo de su jurisdicción territorial, para su incorporación en el Plan Territorial de Desarrollo Integral; canalizando las sugerencias de las organizaciones.
- ✓ Administrar los recursos asignados a la Subalcaldía, rendir cuentas sobre su ejecución a través del sistema vigente.
- ✓ Validar proyectos del Fondo de Atención Ciudadana, proyectos del Fondo Estratégico y aprobar proyectos del Fondo Sectorial.
- ✓ Efectuar inspecciones rutinarias al territorio de su jurisdicción”.(2016, p.412)
- Junta de Vecinos

Establece Blanes “Una junta de vecinos está gobernada por una Directiva, en cuya elección participan todos los vecinos. Esta forma de organización les permite contar con el reconocimiento de las demás juntas vecinales de la ciudad de La Paz; para ello se inscriben en la Federación de Juntas Vecinales de la ciudad de La Paz (FEJUVE) para que los represente en algún problema que se les presente en la Alcaldía o los apoye en los trámites que realizan. La gestión de las directivas de las juntas vecinales es de 2 años por lo general. El modo de votación es secreto. Cada frente o lista presenta sus fórmulas al Comité Electoral, como ente regulador de esas elecciones.” (1998, p.16).

1.3 Reseña histórica

- Ciudad Colonial

La ciudad de La Paz nació en el siglo XVI. “La ciudad era un reducto en la mitad de la nada, construida por conquistadores españoles con una concepción teo-céntrica impuesta por la Europa cristiana. Como consecuencia, la ciudad fue concebida en forma del tradicional damero español, con la plaza mayor al centro. San Sebastián, San Francisco, San Pedro y Santa Bárbara formaron los primeros asentamientos indígenas alrededor de la plaza mayor. Por las características geográficas del valle de Chuquiago, fueron los ríos, y no las murallas, los que separaron la cultura española de la aymará.

La creación de la Audiencia de Charcas regionalizó el espacio colonial, modificó la administración y convirtió a La Paz en el punto de contacto comercial entre las zonas de Larecaja, Omasuyos, Pacajes y Caracollo-SicaSica. Como consecuencia, la ciudad se desarrolló y se consolidó como centro político y de gestión de la colonia”según Costa Arduz, Rolando (2012, p.29).

- Ciudad Criolla

“Con el tiempo, la dinámica urbana y fuerzas sociales, políticas y económicas modificaron la fisonomía primitiva de la ciudad. En los extramuros indios se desarrolló una dinámica económica propia, principalmente basada en el comercio, que modificó las tendencias de crecimiento y concentración de población en la ciudad. Como resultado, la trama urbana ortogonal de origen hispánico se alargó hacia las pendientes del otro lado del Choqueyapu, cruzando San Sebastián y San Francisco en dirección al eje Potosí, Cuzco y Lima.

El comercio fue la llave para el progreso de la ciudad, permitiendo el desarrollo de una nueva burguesía criolla y cerrando la brecha entre los nobles privilegiados y los de clase baja y sin privilegios” según Costa Arduz (2012, p. 30).

- Ciudad Burguesa

Con el crecimiento de la ciudad, la población también creció y se diversificó. La sociedad pacaña se fue transformando y aparecieron una nueva clase media y una burguesía que se instalaron en la cúspide social. Éstas introdujeron un nuevo estilo de vida cosmopolita, opuesto a las formas provincianas de vida y con una tendencia a imitar las formas de vida que prevalecía en las grandes ciudades de Europa.

A partir de 1899, la ciudad asume el rol de sede de gobierno, lo cual fortalece su base económica e impulsa el desarrollo de industrias manufactureras, instituciones financieras e infraestructura ferroviaria que la vincula con los centros mineros y los puertos chilenos. Estos cambios otorgan a La Paz una fisonomía de ciudad moderna.

Parafraseando a Costa Arduz (2012), la construcción de vías férreas que vinculan al país, y especialmente al altiplano con los puertos del pacífico (Arica y Antofagasta), confieren a La Paz importancia en el manejo del comercio internacional. En este periodo, empiezan a desarrollarse nuevos barrios, y la población empieza a alejarse del casco urbano central. Las nuevas burguesías se establecen en un eje, orientado hacia el sur de la cuenca del Choqueyapu, lo que posibilita el desarrollo de los barrios residenciales de Sopocachi, San Jorge, Obrajes y Calacoto.

- Ciudad Masificada

La ciudad actual surge después de la revolución de 1952, como consecuencia de una explosión demográfica resultante de la migración rural. En la ciudad surgen cinturones periféricos de barrios pobres, agrupados por afinidades de origen de pueblo o región, que otorgan a la ciudad su nueva configuración urbana. Este fenómeno sustituyó la sociedad congregada y compacta de la ciudad burguesa, por una sociedad dividida en la que se contraponían dos mundos de dos sociedades coexistentes. Parafraseando a Costa Arduz (2012), por un lado existía una sociedad tradicional, compuesta de clases y grupos articulados, cuyas tensiones y formas de vida transcurrían dentro de un sistema convenido de normas, y por otro, un grupo inmigrante constituido por personas aisladas que convergían en la ciudad y se instalaban precariamente como grupo marginal. En poco tiempo esa sociedad escindida empezó a revelar la peculiaridad de su estructura social en la estructura física de la ciudad y alteró su carácter. El mayor número de personas hizo más difícil encontrar vivienda y surgieron asentamientos precarios en terrenos baldíos.

En la actualidad, la principal característica de la ciudad es la masificación. Se pueden diferenciar claramente tres aspectos: 1) El cambio de dimensión desde el origen, la ciudad colonial cuenta hoy prácticamente con más de 600 juntas vecinales; 2) Existe concentración de población en las laderas con alta densidad de habitantes; 3) Se refiere al asentamiento del comercio informal especialmente en el centro de la ciudad debido a la falta de fuentes de empleo.

1.4 Infraestructura y equipamiento

La ciudad de La Paz cuenta con:

Cuadro N° 1

Mercados	80
Servicios higiénicos públicos	77
Iglesias o parroquias (no solo católicas)	212
Bibliotecas públicas	23
Edificios patrimoniales	1880
Puntos de alumbrado públicos	46.714
Edificios de la administración pública	132
Numero de miradores	34
Numero de conjuntos escultóricos	132
Número de metros en la gestión 2016	146.047 m2
Área total de vías con asfalto	3.749.227 m2
Metros cuadrados de asfalto por habitante	4 m2
Número de plazas y parques	548
Número de lugares con internet wi-fi gratuito	18
Cantidad de planos aprobados (2000-2015)	12.660
Promedio de nuevas conexiones de energía eléctrica	25.869
Promedio de nuevas conexiones de agua por año	1.548

Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016). Anuario Estadístico Municipal Gestión.
Secretaría de Planificación del Desarrollo

1.5 Características de la población

Cuadro N° 2

MACRODISTRITO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA	1992			2001			2014		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
MUNICIPIO DE LA PAZ	100,00%								
Agricultura, ganadería y caza	2,16%	1,36%	1,85%	1,94%	1,37%	1,67%	1,28%	1,34%	1,31%
Silvicultura y pesca	0,05%	0,06%	0,05%	0,01%	0,00%	0,01%	0,05%	0,04%	0,04%
Explotación de minas y canteras	1,49%	0,31%	1,03%	0,66%	0,19%	0,44%	0,94%	0,70%	0,83%
Industria manufacturera	20,31%	8,98%	15,87%	17,80%	9,34%	13,77%	8,39%	6,51%	7,50%
Producción y distribución de electricidad, gas y agua	0,65%	0,14%	0,45%	0,59%	0,09%	0,36%	0,57%	0,11%	0,35%
Construcción	12,10%	0,63%	7,60%	9,54%	0,50%	5,24%	12,41%	1,55%	7,29%
Venta y reparaciones	11,73%	12,70%	12,11%	18,22%	30,75%	24,19%	21,80%	38,91%	29,87%
Hoteles y restaurantes	2,05%	3,02%	2,43%	3,95%	8,57%	6,15%	3,18%	6,82%	4,89%
Transporte, almacenamiento, comunicaciones	11,79%	1,80%	7,87%	14,40%	1,99%	8,49%	13,36%	2,57%	8,27%
Intermediación financiera	1,87%	1,47%	1,71%	1,89%	1,43%	1,67%	2,32%	2,60%	2,45%
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	7,39%	4,91%	6,42%	9,48%	5,17%	7,43%	12,94%	9,92%	11,52%
Administración pública, defensa y seguridad social	9,75%	4,98%	7,88%	7,07%	3,85%	5,53%	10,09%	5,74%	8,04%
Educación	4,92%	10,14%	6,97%	5,70%	8,64%	7,10%	5,44%	8,18%	6,73%
Servicios sociales y de salud	2,52%	4,80%	3,41%	3,04%	5,44%	4,18%	3,01%	6,12%	4,48%
Servicios comunitarios y personales	9,96%	17,94%	13,08%	4,86%	5,42%	5,13%	3,00%	3,85%	3,40%
Hogares privados	0,89%	26,21%	10,81%	0,58%	16,94%	8,37%	0,63%	4,53%	2,47%
Organismos extraterritoriales	0,37%	0,56%	0,44%	0,27%	0,30%	0,29%	0,59%	0,51%	0,55%

Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016). Anuario Estadístico Municipal Gestión.

Secretaría de Planificación del Desarrollo

Subalcaldía Macro Distrito Centro

Cuadro N° 3

MACRODISTRITO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA	1992			2001			2014		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Macrodistrito Centro	100,00%								
Agricultura, ganadería y caza	1,37%	0,32%	0,86%	0,62%	0,24%	0,42%	0,32%	1,77%	1,04%
Silvicultura y pesca	0,07%	0,02%	0,05%	0,02%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%
Explotación de minas y canteras	1,89%	0,44%	1,19%	0,70%	0,13%	0,40%	1,05%	0,37%	0,72%
Industria manufacturera	10,32%	5,15%	7,81%	9,46%	6,28%	7,80%	2,32%	3,26%	2,79%
Producción y distribución de electricidad, gas y agua	0,54%	0,23%	0,39%	0,46%	0,14%	0,29%	0,00%	0,00%	0,00%
Construcción	4,64%	0,66%	2,71%	3,99%	0,60%	2,21%	4,64%	1,02%	2,84%
Venta y reparaciones	12,92%	11,27%	12,12%	16,67%	19,86%	18,34%	15,70%	31,85%	23,71%
Hoteles y restaurantes	3,77%	3,49%	3,64%	4,29%	5,37%	4,86%	4,16%	3,80%	3,98%
Transporte, almacenamiento, comunicaciones	7,50%	2,84%	5,24%	7,26%	2,94%	5,00%	10,11%	4,50%	7,33%
Intermediación financiera	3,63%	2,65%	3,16%	3,58%	2,56%	3,05%	5,26%	3,53%	4,40%
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	12,64%	7,11%	9,96%	16,31%	8,36%	12,15%	26,59%	19,53%	23,09%
Administración pública, defensa y seguridad social	17,50%	6,91%	12,37%	13,05%	7,22%	10,00%	12,16%	5,62%	8,92%
Educación	6,79%	11,36%	9,01%	8,04%	11,55%	9,88%	5,48%	9,00%	7,22%
Servicios sociales y de salud	6,12%	7,77%	6,92%	6,97%	7,67%	7,34%	5,32%	7,55%	6,43%
Servicios comunitarios y personales	8,66%	6,51%	7,62%	7,35%	5,20%	6,23%	4,11%	5,46%	4,78%
Hogares privados	0,96%	32,40%	16,20%	0,79%	21,32%	11,54%	1,05%	1,71%	1,38%
Organismos extraterritoriales	0,66%	0,87%	0,76%	0,44%	0,54%	0,49%	1,74%	1,02%	1,38%

Cuadro: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016). Anuario Estadístico Municipal Gestión. Secretaria de Planificación del Desarrollo

1.6 Organización y funcionamiento GAMLP

Parafraseando al GAMLP (2016) La Municipalidad de La Paz tiene más de 2.000 funcionarios y mantiene una estructura que está acorde a sus necesidades, utilizando seis niveles de administración entre dirección, estratégico, operaciones (Secretarías y Subalcaldías) y descentralizado.

La Municipalidad de La Paz está desagregada en los siguientes niveles:

Nivel I: Directivo

Nivel II: Ejecutivo

Nivel III: Operativo

Nivel IV: Desconcentrado

Nivel V: Descentralizado

Nivel VI: Operativo Programas

Concejo Municipal

Se constituye en la autoridad máxima, órgano representativo, deliberante, normativo (legislador) y fiscalizador de la gestión municipal. El Concejo Municipal cuenta con once concejales elegidos por votación universal, directa y secreta por un periodo de cinco años, siguiendo el sistema de representación proporcional determinado por Ley Nacional.

Entre las atribuciones del Concejo, están las de elegir al Alcalde Municipal, cuando no se ha obtenido la mayoría absoluta de los votos directos, dictar y aprobar ordenanzas, aprobar el Plan de Desarrollo Municipal, de Ordenamiento urbano y Territorial y Planes Operativos Anuales; fiscalizar la administración del catastro urbano rural, aprobar o rechazar convenios, contratos y concesiones de servicios públicos o explotaciones del municipio; ejecutar la emisión o compra de Títulos Valores, ejecutar la enajenación de bienes municipales, aprobar la conformación de mancomunidades, participación en asociaciones, hermanamientos, distritación municipal o disolución de empresas municipales. De manera general, debe fiscalizar las labores del Alcalde, Oficiales Mayores, Asesores, Directores y personal de la administración municipal, así como aprobar su propio presupuesto interno.

- Ejecutivo Municipal

Los niveles de Dirección, Apoyo Técnico Especializado, Acción Estratégica, Operación Descentralizada y Desconcentrado forman parte de la dinámica de gestión diaria del

Gobierno Municipal de La Paz y se encuentran plasmadas dentro de su estructura orgánica que se muestra a continuación:

La Oficina del Alcalde recibe el apoyo de siete instancias y su objetivo es el de dictar políticas estratégicas, facilitando la preparación de direcciones estratégicas con el fin de asegurar un control efectivo de la gestión municipal.

El Secretario Ejecutivo, en su rol de Director Administrativo de toda la organización, se encuentra a cargo de todas las instancias, cuyo propósito, enmarcado en los lineamientos estratégicos, es el de asegurar que los servicios sean ofrecidos con una base consistente, de manera eficiente y que las instancias de la organización se encuentren efectivamente interrelacionadas.

La estructura integra 13 Secretarías Municipales: Desarrollo Social, Infraestructura Pública, Finanzas, Culturas, Desarrollo Económico, Gestión Ambiental, Educación y Cultura Ciudadana, Salud Integral y Deportes, Control y Calidad de Obras, Movilidad, Gestión Integral de Riesgos y Seguridad Ciudadana que mantienen un trabajo centralizado en sus áreas respectivas, divididas a su vez en direcciones. Por otra parte, están las unidades desconcentradas donde se encuentran las 7 Subalcaldías urbanas y 2 rurales.

1.6.1 Organización y funcionamiento SAC

Cuadro No. 4

Organigrama Subalcaldía Centro



Cuadro: Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016). Manual de organización y funciones. Dirección de gobierno electrónico y modernización de la gestión.

La Subalcaldía Centro, elabora planes, programas y proyectos en coordinación con el resto de las unidades del GAMLP; del mismo modo brinda soporte administrativo, financiero y legal al interior de la Subalcaldía. Las unidades administrativas con las que cuenta trabajan en el manejo racional y óptimo de resultados de los procesos de contratación; asimismo, se tuvo el cuidado de administrar transparente y eficientemente los recursos asignados, ejecutando con la mayor puntualidad el presupuesto de gasto y el necesario control de materiales, activos fijos y servicios generales.

Según el manual de organización de funciones del GAMLP (2016) la Subalcaldía Centro cuenta con dos direcciones con las siguientes funciones:

- ✓ Dirección de infraestructura y fiscalización territorial

Preservar, mantener e implementar la infraestructura y equipamiento urbano - rural, los espacios de propiedad municipal en coordinación con todas las unidades de la Subalcaldía y

actores sociales de la jurisdicción territorial, velando por el cumplimiento de la normativa vigente.

Gestionar proyectos de inversión para la construcción y mantenimiento de infraestructura en el marco del POA en general.

Coordinar las actividades de mantenimiento de la infraestructura urbana y el mantenimiento preventivo y correctivo de servicios de la red municipal de alumbrado público.

- Unidad de administración territorial y defensa de la propiedad municipal

Recopilar información territorial de asentamientos dentro de su jurisdicción, elaborando proyectos viales, públicos y de equipamiento, así como preservar los recursos naturales, el medio ambiente y defender la propiedad municipal, de forma coordinada e integral.

Realizar la administración territorial en función a usos de suelo, patrones de asentamiento y parámetros de edificación establecidos por la Dirección de Planificación Estratégica en área urbana y suburbana.

- Unidad de mejoramiento, mantenimiento y respuesta inmediata

Mejorar y mantener la infraestructura y equipamiento urbano - rural, en coordinación con los actores sociales de su jurisdicción territorial, promoviendo la acción y participación de la comunidad.

Formular, ejecutar y/o supervisar proyectos de inversión para la construcción y mantenimiento de infraestructura en general, en coordinación con las unidades organizacionales

✓ Dirección de gestión social y promoción económica

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de su jurisdicción territorial, desarrollando acciones y actividades en los ámbitos de educación, salud, seguridad ciudadana, deporte, culturas, derechos y cultura ciudadana en el marco de las políticas definidas, de manera concertada con actores sociales, público y privado y promover el desarrollo económico productivo local, de emprendimiento, seguridad alimentaria.

- Unidad de desarrollo humano y social

Promover el desarrollo humano a través de acciones y actividades en los ámbitos de educación, salud, deporte, culturas, derechos, cultura ciudadana y prevención de la seguridad

ciudadana en el marco de las políticas definidas, de manera concertada con actores sociales, público y privado.

Ejecutar planes y proyectos de desarrollo de los servicios de educación, salud, cultura, deportes, cultura ciudadana y derechos ciudadanos correspondientes a su jurisdicción territorial, en coordinación con las instancias correspondientes, articulando la participación ciudadana.

- Unidad de promoción Económica

Promover el desarrollo de las vocaciones de su jurisdicción territorial, orientado al desarrollo y promoción económica y productiva, con el fin de fortalecer las potencialidades de las comunidades y generar mejores condiciones económicas para los pobladores.

Emitir licencias de funcionamiento para actividades económicas, bajo los lineamientos emitidos por la Secretaria municipal de desarrollo económico y establecidos por normativa vigente.

Dar cumplimiento de la normativa vigente en lo concerniente a actividades económicas.

• Juntas vecinales

Las juntas vecinales que conforman el macro distrito Centro, reconocidas de acuerdo a bases jurídicas dispuestas por la normativa, son 17 juntas vecinales en dos distritos municipales:

Cuadro N° 5

	Distrito 1
1	San Sebastián
2	Rosario
3	Casco Urbano Central
4	Universidad Cancha Zapata
5	San Jorge
6	Santa Bárbara

Elaboración propia

Cuadro N° 6

	Distrito 2
1	Miraflores Norte
2	Miraflores Centro
3	Miraflores Saavedra
4	Miraflores Centro Sur
5	Teniente Edmundo Andrade
6	Soqueri
7	San Juan Miraflores
8	Miraflores Stadium
9	Guindales
10	Víctor Eduardo
11	Santa fe de Miraflores

Elaboración propia

1.7 Marco legal que limita su funcionamiento y ordena estructura

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz es una entidad autónoma de Derecho Público con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa institucionalmente al municipio, forma parte del Estado y contribuye a la realización de sus fines.

Según Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016) “Tiene potestad normativa, fiscalizadora, ejecutiva, administrativa y técnica ejercida en el ámbito de su jurisdicción territorial y de competencias establecidas por ley. Tiene como finalidad contribuir a la satisfacción de las necesidades colectivas y garantizar la integración y participación de los ciudadanos en la planificación y desarrollo humano sostenible del Municipio.

Debe, promover y dinamizar el desarrollo humano sostenible, equitativo y participativo del Municipio, a través de la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos, concordantes con la planificación del desarrollo departamental y nacional.

Debe crear condiciones para asegurar el bienestar social y material de los habitantes del Municipio, mediante el establecimiento, autorización, regulación y cuando corresponda, la administración y ejecución directa de obras, servicios públicos y explotaciones municipales,

y promover el crecimiento económico local y regional mediante el desarrollo de ventajas competitivas”89-90.

De acuerdo con la CPE, Bolivia se organiza territorialmente en departamentos, provincias, municipios y territorios indígena originario campesinos, reconociendo, asimismo, la autonomía departamental, autonomía regional, autonomía municipal y la autonomía indígena originaria campesina.

Según la Constitución Política del Estado (2008) “La autonomía consiste en la elección directa de las autoridades por parte de los ciudadanos, la administración de sus recursos económicos, el ejercicio de sus facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva por los órganos del Gobierno Autónomo en el ámbito de su jurisdicción, competencias y atribuciones” Art. 272.

En fecha 19 de julio de 2010, se promulga la Ley N° 31 Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez, determinando como finalidad del régimen de autonomías la distribución de “las funciones político-administrativas del Estado de manera equilibrada y sostenible en el territorio para la efectiva participación de las ciudadanas y ciudadanos en la toma de decisiones, la profundización de la democracia y la satisfacción de las necesidades colectivas y del desarrollo socioeconómico integral del país” Ley N° 31, Art. 7, parágrafo I(2010).

En fecha 9 de enero de 2014 se promulga la Ley N° 482 que regula la estructura organizativa y funcionamiento de los Gobiernos Autónomos Municipales que no contasen con su Carta Orgánica vigente, dejando sin efecto la Ley N° 2028 de Municipalidades.

Esta norma establece las atribuciones y competencias del Órgano Legislativo compuesto por el Concejo Municipal y el Órgano Ejecutivo integrado por el Alcalde Municipal, las secretarías generales, las Subalcaldías, las entidades desconcentradas municipales, las entidades descentralizadas municipales y empresas municipales.

Esta norma establece las atribuciones y competencias del Órgano Legislativo compuesto por el Concejo Municipal y el Órgano Ejecutivo integrado por el Alcalde Municipal, las secretarías generales, las Subalcaldías, las entidades desconcentradas municipales, las entidades descentralizadas municipales y empresas municipales.

Además, establece la jerarquía de la normativa municipal, que en el caso del Órgano Legislativo se encuentra constituida por la Ley Municipal y las Resoluciones Municipales y

en el Órgano Ejecutivo por el Decreto Municipal, el Decreto Edil y la Resolución Administrativa Municipal.

Junta vecinal

Según Blanes “Las reuniones y asambleas suelen ser las formas habituales para conseguir consenso sobre las acciones a realizar y sobre los proyectos a negociar con el Gobierno Municipal. La directiva de cada junta vecinal coordina la ejecución de obras con la población, con los técnicos del GAMLP y se encarga de realizar los trámites correspondientes en la Subalcaldía, para las obras de su barrio. La directiva de las juntas vecinales convoca a asambleas generales, para informar sobre los trámites que realizan y para planificar su POA además de otras actividades dentro y fuera de la zona. La Asamblea General es la máxima instancia en la que se toman decisiones y es la que autoriza a los dirigentes vecinales a realizar cualquier obra, trámites o compromisos con instituciones públicas o privadas.”1998:18

Capítulo 2

Según Betancourt (2011), la modalidad de titulación del Trabajo Dirigido se define como una práctica académica-laboral de aplicación del conocimiento de una disciplina a la solución de problemas.

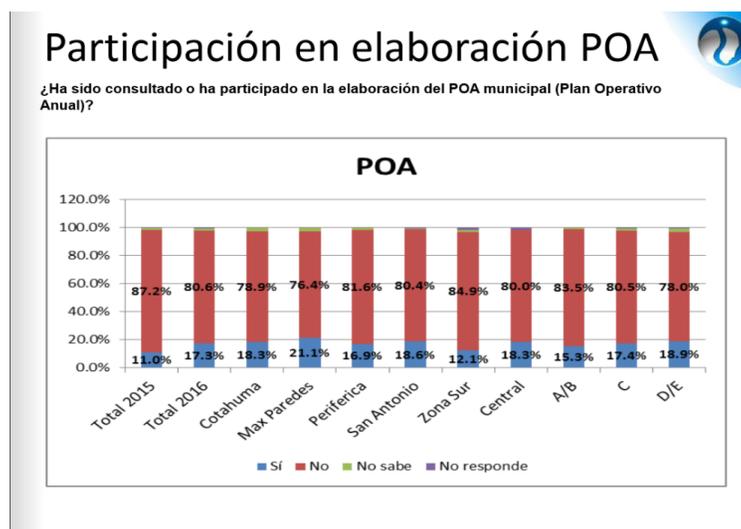
Dicha definición se ajusta a las características del presente Trabajo Dirigido, debido a que el postulante lleva 5 años trabajando para el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz en el Macro Distrito Centro, durante todo ese tiempo se ha podido evidenciar que tanto las necesidades como las demandas de los vecinos que viven en la zona San Juan de Miraflores, en ocasiones no son tomadas en cuenta dentro del Plan Operativo Anual (POA) que establece en qué, cómo y cuándo se asignarán los recursos (económicos, humanos, técnicos, etc.).

En una aproximación inicial, el postulante ha establecido algunos vínculos de comunicación interpersonal con los vecinos, durante estas conversaciones informales se han podido percibir dos fenómenos: por un lado, la molestia de las personas cuando sus necesidades y demandas no son atendidas y, por otro, su escasa participación en la elaboración del POA.

A pesar que con esta información no es posible determinar nada todavía, en cambio sí se puede evidenciar una relación muy importante para esta investigación. Si los vecinos escasamente participan en las reuniones de elaboración del POA, y es en este instrumento de planificación que se recogen sus demandas y necesidades, entonces la asignación de recursos responderá poco o nada a la atención de las mismas.

Lo anteriormente dicho no pretende en modo alguno ser una hipótesis, sin embargo, debido a que luego de la revisión de la bibliografía acerca del tema del Trabajo Dirigido, si bien se encontraron investigaciones que hacen foco en la participación en la elaboración de los POA's, como la encuesta de calidad de vida 2016 del observatorio "La paz como vamos", cuadro que a continuación presentamos con la finalidad de tener mayor información sobre la participación ciudadana en la ciudad de La Paz, en la elaboración de este instrumento de planificación.

Cuadro N° 7



Encuesta realizada por el Observatorio La Paz como vamos

En cambio, no se encontró ninguna investigación que haya dado cuenta de este fenómeno desde la particularidad de una Junta Vecinal en concreto. Por este motivo no se tuvieron otras investigaciones que puedan constituirse en un punto de partida. Luego, la presente investigación tiene un alcance exploratorio y, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de investigaciones no acepta formulación de hipótesis.

Ahora bien, si lo dicho no es una hipótesis, es en cambio una relación que permite al postulante visualizar de forma precisa, que la escasa participación vecinal tiene gran influencia en la elaboración del POA, sobre todo si se pretende que este sea un instrumento de planificación que pueda guiar la gestión pública municipal.

Entonces, la relación encontrada es el motivo mismo de la intervención del postulante, constituye pues el primer indicio que algo ocurre entre la participación vecinal y la elaboración del POA. Sin embargo, esta información es todavía insuficiente. Por este motivo debe realizarse un diagnóstico que permita dar una dimensión cabal de esta relación y así poder formular el problema que se pretende solucionar con este Trabajo Dirigido.

De esta forma, la definición del problema será la consecuencia del diagnóstico y no el presupuesto que lleve a diagnosticar. De la misma forma, que un médico no puede operar para luego diagnosticar que esta intervención no era necesaria, el investigador no formulará sino hasta el final del diagnóstico el problema que busca solucionarse.

2.1. Planteamiento del problema de diagnóstico

Se debe aclarar que debido a que esta es una investigación exploratoria, antes de efectuar el diagnóstico no es posible formular el problema que se pretende solucionar con la intervención de este Trabajo Dirigido.

Para enfrentar este desafío, se ha decidido plantear un problema de diagnóstico a través de una pregunta principal complementada por preguntas secundarias, para que una vez que hayan sido satisfechas el problema sea visible a cabalidad.

Planteada esta pregunta, surgen junto con ella otras que, sin ser principales, son complementarias o secundarias y coadyuvan a contestar de la forma más completa posible a la pregunta principal.

Preguntas secundarias:

- ¿Por qué los vecinos no acuden a las reuniones de planificación del POA?
- ¿Qué efectos tiene la escasa participación vecinal en la elaboración del POA?
- ¿Otras zonas también presentan escasa participación en las reuniones de elaboración de sus POA's?
- ¿La escasa participación vecinal a las reuniones de elaboración del POA es actual o una constante?
- ¿Si aplicamos un modelo de cambio de actitud se logrará mayor participación vecinal en la elaboración del POA? (posible solución al problema).

Es pertinente señalar que la última pregunta secundaria corresponde a la finalidad del Trabajo Dirigido, sin embargo, ha sido mencionada en esta parte del trabajo para que el lector pueda seguir secuencialmente todo el diseño metodológico, orientado siempre a la resolución del problema que se pretende solucionar.

2.1.1 Objetivos del diagnóstico

El diagnóstico reconoce dos tipos de objetivos:

Objetivo principal

Determinar por qué es escasa la participación vecinal en las reuniones de elaboración del POA 2019 en la zona de San Juan de Miraflores.

Objetivos secundarios

- Averiguar las causas por las cuales los vecinos no acuden a las reuniones de elaboración del POA.
- Describir los efectos que tiene la escasa participación vecinal en la elaboración del POA.
- Señalar la singularidad o generalidad de la escasa participación vecinal en la elaboración del POA.
- Especificar la ocurrencia de la escasa participación en las reuniones de elaboración del POA.
- Aplicar un modelo de cambio de actitud que incluya la participación de un número mayor de vecinos en la elaboración del POA.

De forma similar a la aclaración que se hizo en la formulación de las preguntas secundarias, corresponde aquí mencionar que el último objetivo secundario es la finalidad del presente Trabajo Dirigido, en otras palabras, es el objetivo general de la propuesta, y se ha incluido en esta parte por las mismas razones que ya han sido mencionadas.

También debe aclararse, que mientras el primer y segundo objetivo secundario será abordado utilizando una encuesta, tanto para el tercero como para el cuarto, se utilizó la consulta en fuentes primarias, como son los informes de gestión y memorias del GAMLP.

2.1.2 Límites del diagnóstico

Este diagnóstico tiene los siguientes límites:

- Espacial

Este Trabajo Dirigido se desarrolló en la Junta de Vecinos de la zona de San Juan de Miraflores, que es una de la 11 Juntas Vecinales que comprenden el Distrito 2 del Macro Distrito Centro de la ciudad de La Paz.

- Temporal

Esta investigación se realizó en dos tiempos:

Primero

Abarcó desde la preparación del diagnóstico, la implementación del instrumento de datos (diciembre de 2017), hasta el análisis de los resultados.

Segundo

Desde la presentación del borrador, la corrección de las observaciones hasta el diseño de la propuesta.

2.2. Método

Según Hernández et. al. (2014), el método es de forma habitual un procedimiento general orientado hacia un fin, correspondiéndose con determinado enfoque que, siendo particular y concreto, es el que proporciona a una investigación sus características específicas.

De esta forma, de acuerdo a los mismos autores, se pueden identificar los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto.

2.2.1. Enfoque

El enfoque que corresponde a esta investigación es cuantitativo, debido a que se encuentra una relación causal entre la escasa participación vecinal y la aplicación de un modelo de cambio de actitud, es decir que podría predecirse que con la implementación del modelo se puede incidir en la participación vecinal.

Además, en coincidencia con Hernández et. al. (2014), se evidencia que este Trabajo Dirigido tiene una secuencia etápica, según la cual la etapa que precede a la anterior determina la actividad siguiente; será la medición y estimación de las magnitudes del fenómeno estudiado las que vayan describiendo la realidad tal como es sin la intervención del investigador.

2.2.2. Tipo de investigación

Corresponde señalar que esta investigación tiene un diseño transeccional descriptivo y no experimental. Transeccional porque recopila datos en un sólo momento y en un único tiempo; descriptiva debido a que indaga la incidencia de una o más variables en una población dada; no experimental porque no manipula ninguna de las variables (Hernández et. al., 2014).

2.2.3. Definición conceptual y operacional de las variables

De acuerdo a Hernández et. al. (2014), la definición conceptual y operacional de las variables permite al investigador precisar sus criterios de búsqueda para alcanzar los resultados esperados.

En este trabajo Dirigido esta definición es la siguiente:

Cuadro N° 8

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Ítems
Participación	De acuerdo a Álvarez y Castro (2000), es aquella en la cual los ciudadanos toman parte de los asuntos públicos	Todas las respuestas de los vecinos en cuanto a su participación en la elaboración del POA	Frecuencia y relevancia	1, 2, 5, 6.
Necesidad ¹	Algo que es imprescindible para la calidad de vida, además conveniente en términos de provecho e indispensable para el bienestar	Es el conjunto de respuestas de los vecinos respecto a sus necesidades	Frecuencia y relevancia	3
Demanda ²	Es la exigencia o solicitud que se impone o que se deriva de la necesidad	Es el conjunto de respuestas de los vecinos respecto a sus demandas	Frecuencia y relevancia	4
Representatividad	Capacidad de actuar en nombre de una persona, institución o de un colectivo (Oxford Dictionaries, 2018)	Es el conjunto de respuestas de los vecinos respecto a la representatividad de sus dirigentes	Frecuencia y relevancia	7, 8, 9,, 10

Elaboración propia

2.2.4. Universo, sujetos y muestra

De acuerdo a los objetivos que tiene este Trabajo Dirigido, se estableció que son:

Cuadro N° 9

Universo	Totalidad de individuos que habitan la zona San Juan de Miraflores
Sujetos	Vecinos que son jefes de hogar que habitan la zona San Juan de Miraflores

Elaboración propia

¹ Esta definición es propia del autor de esta investigación, sin embargo, se reconoce que ha sido hecha sobre la base de Kotler y Armstrong (2007).

² Esta definición es propia del autor de esta investigación, sin embargo, se reconoce que ha sido hecha sobre la base de Maslow (1991).

En tanto que la muestra ha sido determinada de la siguiente manera:

Total de habitantes 4,589, distribuidos en una extensión de 67,369 m².

Como se trata de una población finita, se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n (Tamaño de la muestra) ¿x?

N (Tamaño de la población) 4,589 habitantes

Z (Grado de confianza) 95% según tablas un coeficiente de confianza de 1.96

d (Error) 5% ó 0.05

p (proporción esperada) 5% ó 0.05

q (1 - p) 0.95

Reemplazando valores, se tiene:

$$n = \frac{4,589 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05^2 \times (4,589 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

$$n = 71.86$$

Cuadro No. 10

Muestra representativa	72 habitantes de la zona San Juan de Miraflores
------------------------	---

Elaboración propia

Para fines de reposición y para evitar cualquier eventualidad propia de trabajo de campo, se han aplicado 75 boletas en total.

2.2.5. Instrumento de recolección de datos

Se recolectaron los datos con un formulario de encuesta, el cual tenía 10 preguntas, además de los datos de identificación fáctica (sexo, y edad).

Del total de preguntas, tres fueron cerradas y siete abiertas.

2.2.6. Procedimiento de recolección de datos

Dentro de los criterios de distribución de la muestra, se estableció como requisito que las personas a las que se aplicaría el formulario de encuesta, debían ser jefes de hogar, es decir, que aporten con el mayor o en varios casos con el único ingreso en cada hogar.

La razón para tomar esta determinación, corresponde a que cultural y socialmente es la persona que sostiene económicamente el hogar la que participa directamente en las decisiones que los afectan o pueden afectarlos. En este caso, el POA.

Probablemente esta asimetría en la distribución del poder en cada hogar ocasione distorsiones a la hora de planificar el POA, sin embargo, indagar en sus causas y consecuencias desborda los propósitos de esta investigación.

Los grupos etarios formados corresponden al anterior criterio y, en todos los casos, reflejan la edad del jefe de hogar. Por tanto, esta variable no responde a ningún límite inferior y superior debido a que no fue posible conocer de antemano las edades de los jefes de hogar.

La misma aclaración es válida para la variable sexo.

Con estos criterios de selección y distribución en cada caso, se procedió a identificar en el plano la extensión total de la zona San Juan de Miraflores, de acuerdo a ello se evidenció que la extensión total de la zona (67,369 m²) abarca aproximadamente 10 manzanos (la estimación no es exacta debido a las áreas verdes y otras no habitadas). Abarcándose todos los manzanos, se seleccionaron 9, en donde se distribuyeron 7 boletas en cada uno, y 12 en el manzano de mayor extensión, de esta forma fueron distribuidas las 75 boletas en toda la zona.

Al interior de cada manzano seleccionado, se escogieron también de forma aleatoria 9 viviendas y 12 en el caso del manzano con la mayor extensión.

Al proceder con la aplicación de la encuesta, en los casos en los cuales no se encontraba el jefe de hogar, se regresaba el día siguiente. Se anota que la encuesta fue realizada en sábado y domingo para incrementar las posibilidades de encontrar al jefe de hogar.

Cuando no fue posible encontrar al jefe de hogar en ninguno de los días determinados para la aplicación de la encuesta, se procedió a seleccionar la vivienda del lado, siempre en sentido contrario a las agujas del reloj.

Se hace notar que no se dejó el formulario en manos de otra persona que no fuera el encuestador y que todas las entrevistas fueron hechas “cara a cara”.

2.3. Presentación de resultados

Una vez que las 75 boletas estuvieron llenas, comenzó el trabajo de gabinete. Primero codificando todas las respuestas, luego vaciando los datos en una matriz y después se procedió al análisis estadístico utilizando para ello el paquete Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

2.3.1. Tratamiento estadístico

El análisis de los datos se hizo de acuerdo al siguiente plan:

Conocer las frecuencias simples para:

- Averiguar las causas de la escasa participación vecinal en la elaboración del POA y describir los efectos que esta tiene.
- Averiguar las necesidades y demandas de los vecinos.
- Averiguar si los vecinos se sienten bien representados por sus autoridades y si son ellas quienes deben convocarlos a las reuniones de elaboración del POA.

Proceder al cruce de variables para:

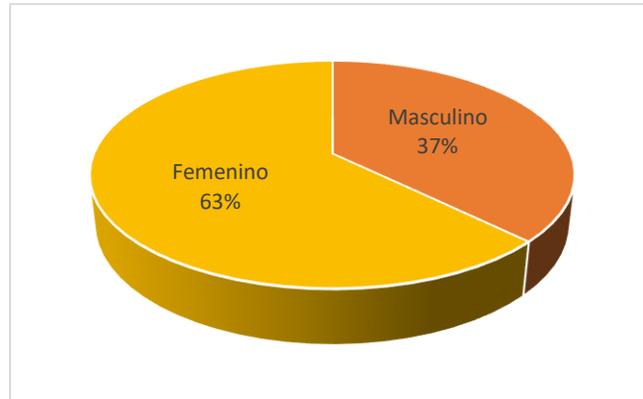
- Establecer la relevancia entre la participación vecinal y la elaboración del POA.
- Establecer la relevancia de las necesidades y demandas, y la participación vecinal en la elaboración del POA.
- Establecer la relevancia de la representatividad de los dirigentes vecinales y la elaboración del POA.

2.3.2. Resultados encuesta

Una aclaración muy importante, los resultados serán presentados en el orden de las preguntas de la boleta de encuesta (ver anexos), en algunos se proporcionará únicamente la frecuencia simple (por ejemplo, “24% asiste a las reuniones para la elaboración del POA...”), pero si se considera necesario efectuar un cruce de variables para aclarar los resultados y satisfacer los objetivos de la investigación, entonces esa información aparecerá a continuación de la frecuencia simple (por ejemplo, “entre los motivos de las personas que asisten a las reuniones para elaborar el POA, se encuentra que 6.8% indica que es su obligación...”).

- Sexo

Cuadro N° 11

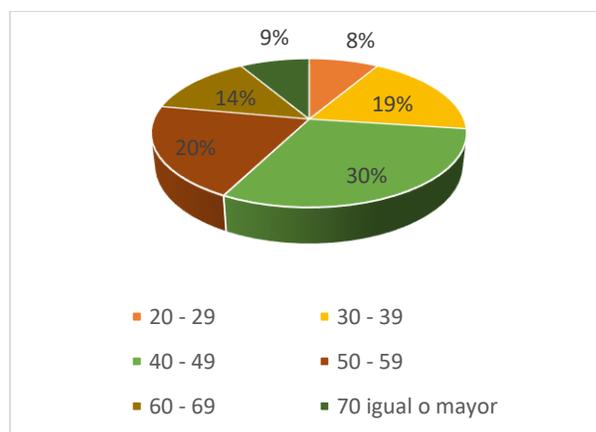


La muestra fue de 75 vecinos, de los cuales todos ellos cumplen con el requisito de ser jefes de hogar, vale decir que son ellos los que tienen el mayor ingreso en cada hogar o, bien la mayor parte de las ocasiones, ellos aportan con el único ingreso.

Resulta significativo advertir que entre los jefes de hogar existe una notable mayoría de entrevistados de sexo femenino, esto se debe a dos fenómenos en particular. Por un lado, la ausencia del padre ya sea por abandono, muerte, viaje u otros motivos, y por otro, porque son las mujeres quienes se hacen cargo de la manutención de sus hogares por el frecuente desempleo de los varones.

- Edad

Cuadro N° 12



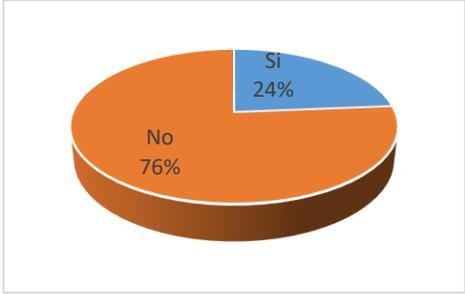
Las edades corresponden en un 50% a vecinos comprendidos en el intervalo etáreo de 40 a 59 años de edad. Cuando este intervalo es ampliado, de 30 a 59 años, se observa que casi el

70% de la muestra está contenido en él. Los extremos de la muestra evidencian que tanto los vecinos de 20 a 29 años, como los iguales o mayores a 70 años, constituyen la minoría.

Al observar los datos de edad y sexo de los jefes de hogar, podría resultar que en términos de ingreso, la edad productiva de los jefes de hogar está contenida entre los 30 a 59 años.

- Asistencia frecuente a las reuniones convocadas por la Junta de Vecinos para la elaboración del POA

Cuadro N° 13

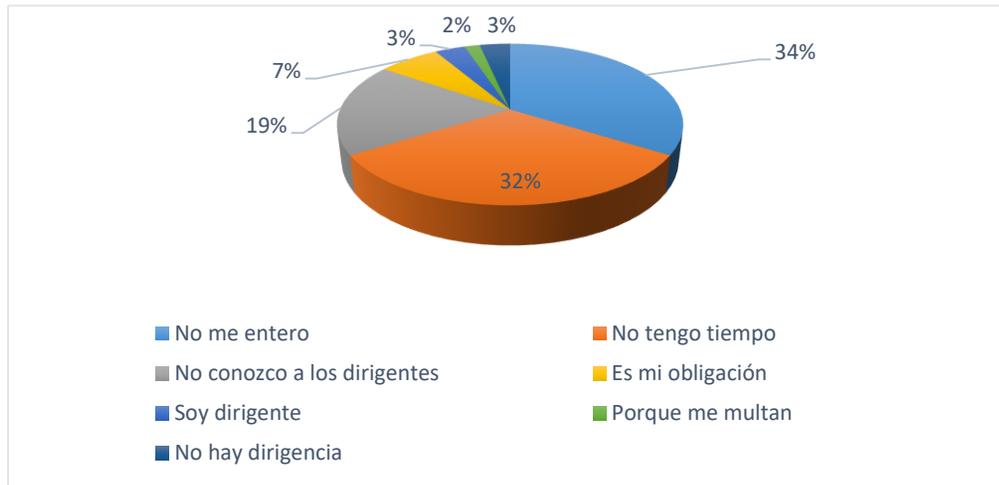


Al consultárseles a los jefes de hogar si asisten a las reuniones convocadas para la elaboración del POA, únicamente el 24% asiste. De ellos, 12% muy rara vez asiste y 12% asiste de forma regular.

Se encuentra que entre los motivos del grupo que asiste de forma regular están: “porque es mi obligación” 6.8%, “soy dirigente” 3.4%, “porque si no asisto me multan” 1.7%. Mientras que el 10% asiste muy rara vez.

De acuerdo a los datos anteriores, 76% de los vecinos nunca asiste a las reuniones convocadas para la elaboración del POA.

Cuadro N° 14



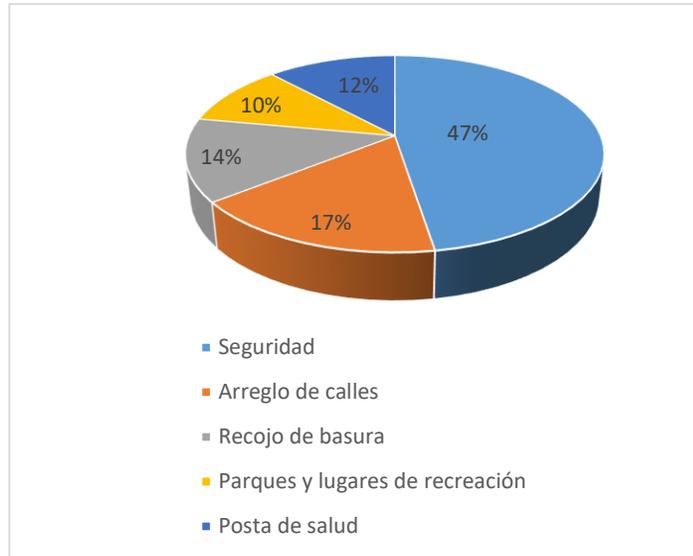
Entre los no asistentes, destaca el grupo de vecinos que afirma no enterarse de tales convocatorias. Para este grupo de vecinos (34%), los mecanismos comunicacionales utilizados por la dirigencia para lograr su participación, no cumplen su cometido.

En segundo lugar, con el 32% se encuentran los vecinos que señalan no tener tiempo para asistir a estas reuniones.

En tercer lugar, está el grupo de vecinos que presentan dos indicadores complementarios. Los que afirman no “conocer a los dirigentes” 19% y los que señalan que “no hay dirigencia” 3%. Juntos hacen el 22% de los vecinos.

- ¿Qué necesidades tiene como vecino de la zona?

Cuadro N° 15



En esta investigación, se consideran términos disímiles “necesidad” y “demanda”. Se define al primero como algo que es imprescindible para la calidad de vida, además conveniente en términos de provecho e indispensable para el bienestar (Kotler y Armstrog, 2007). En tanto, el segundo es la exigencia o solicitud que se impone o que se deriva del primero (Maslow, 1991).

Así, en el proceso de planificación del POA se supone que la necesidad es generadora de la demanda.

Con esta aclaración, la necesidad más frecuentemente mencionada por los vecinos es la seguridad (48%). Lo cual es coincidente con el clima de opinión ciudadano en prácticamente todos los barrios y ciudades de nuestro país.

En segundo lugar, con el 17% está la necesidad del arreglo de calles.

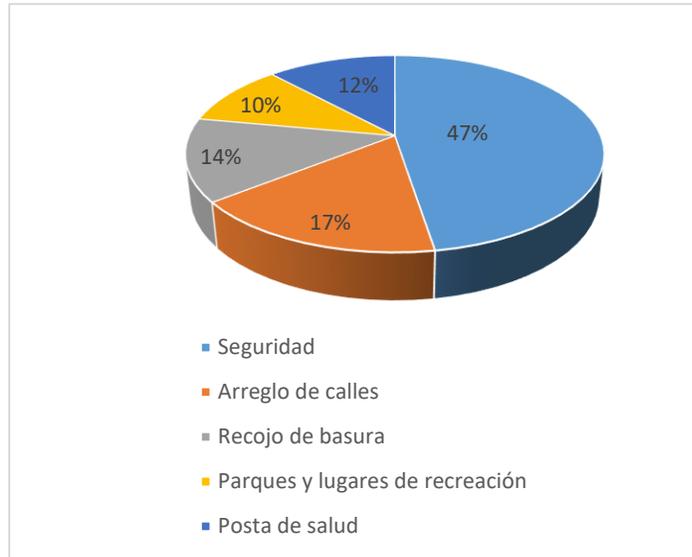
El recojo de basura, se encuentra en tercer lugar con el 14%.

La necesidad de postas de salud, se encuentra en el cuarto lugar con el 12%.

En quinto lugar, con el 10%, está la necesidad de parques y lugares de recreación.

- ¿Qué demandas tiene como vecino de la zona?

Cuadro N° 16



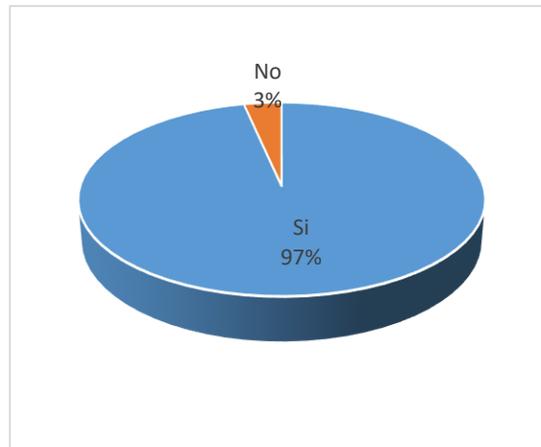
Hay dos demandas mayoritariamente mencionadas por los vecinos, los parques y lugares de recreación con el 44% y las postas policiales con el 32%. Haciendo el 76% de la muestra.

Las otras respuestas (34%) presentan una gran dispersión que no contribuye a los fines de la investigación si son presentadas como frecuencias simples. Pero, cuando son cruzadas con las necesidades, es posible observar que adquieren gran relevancia a la hora de mostrar la gran relación existente entre necesidad y demanda, y su pertinencia con la participación vecinal en la elaboración del POA, este tratamiento estadístico y su interpretación será expuesto al lector en la parte de “discusión de los resultados”.

Las demandas, como se anotó anteriormente, son generadas por las necesidades y tienen carácter de exigencia, lo cual a menudo se traduce en una presión directa sobre el sistema político buscando respuestas.

- ¿Es importante para la zona la participación vecinal en la elaboración del POA?

Cuadro N° 17



De forma mayoritaria, con el 97%, los vecinos consideran importante para la zona su participación en la elaboración del POA.

Se observa que el 3% de los vecinos encuestados considera que no es importante participar.

Mientras que del 97% de los vecinos, se observa que a pesar de considerar importante la participación vecinal en las reuniones para la elaboración del POA, el 76% no asisten a las reuniones. Entre los motivos expuestos para no asistir se encuentran los siguientes:

35% no asiste porque no se entera de las reuniones.

21% no asiste porque no tiene tiempo.

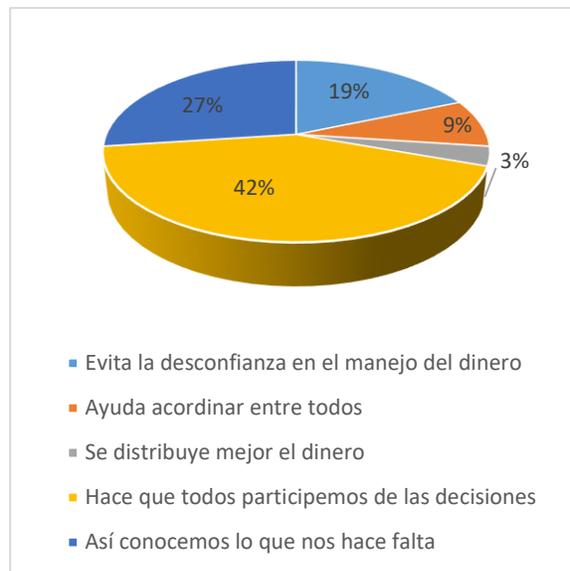
19% no asiste porque no conoce a los dirigentes.

1% no asiste porque afirma que no hay dirigencia.

Se espera que la correspondencia mostrada refuerce la importancia de las relaciones comunicacionales cara a cara.

- ¿Por qué es importante participar?

Cuadro N° 18



De los vecinos entrevistados, 97% consideran que sí es importante participar en las reuniones de elaboración del POA, sin embargo, como se ha visto 76% de ellos no asiste a las reuniones. Frente a esta realidad, la motivación para el cambio de actitud en los vecinos podría estar en sus mismas percepciones acerca de la importancia que tiene asistir a las reuniones. Por esta razón, el análisis enfocará únicamente la percepción que tienen los vecinos de la importancia de la participación dejando de lado si asisten o no a las reuniones.

El 42% de los vecinos que considera que participar hace que todos se involucren en las decisiones, este grupo está formado mayoritariamente por personas entre los 30 y 49 años de edad. Al interior de este grupo, 56% percibe como necesidad a la seguridad, 16% el arreglo de calles, también 16% la posta de salud, 2% los parques y lugares de recreación y 1% el recojo de basura.

En cuanto a sus demandas 48% los parques y lugares de recreación, 32% posta policial, 12% mercado y 1% posta de salud.

Para el 27% la importancia de participar se encuentra en que de esta forma se puede dar a conocer aquello que hace falta en la zona. Entre sus necesidades se encuentran la seguridad con el 44%, el recojo de basura y el arreglo de calles cada una con el 19%, posta de salud 13% y parques y lugares de recreación con el 5%. Mientras sus demandas son parques y

lugares de recreación 50%, posta policial 32%, asfaltado, luminarias y posta de salud con el 6% cada una.

El 19% indica que es importante participar porque evita la desconfianza en el manejo del dinero. Es interesante anotar que no existe ningún vecino comprendido entre los 20 a 29 años de edad que se encuentre en esta categoría, mientras que la distribución es casi uniforme en los otros rangos etarios.

Entre sus necesidades se encuentran la seguridad con el 36%, parques y lugares de recreación con el 27% y el recojo de basura y el arreglo de calles con el 18% cada una. Mientras sus demandas son parques y lugares de recreación con el 36%, posta policial y posta de salud con el 18% cada una y asfaltado y luminarias con el 9% cada una.

Los vecinos que consideran importante participar porque ayuda a coordinar entre vecinos son el 9%. Al interior de este grupo sus necesidades son la seguridad y el recojo de basura tienen el 40% cada una y la posta de salud con el 20% restante. En tanto sus demandas son posta policial con el 60% y parques y lugares de recreación con el 40%.

Luego con el 3% se encuentran los vecinos que opinan que es importante participar porque así se distribuye mejor el dinero. Al interior de este grupo sus necesidades son la seguridad y el arreglo de calles con el 50% cada una. Mientras sus demandas son posta policial y semáforos también con 50% cada una.

En relación al detalle mostrado sobre la importancia percibida por los vecinos para participar en las reuniones de elaboración del POA, resultan dos consideraciones:

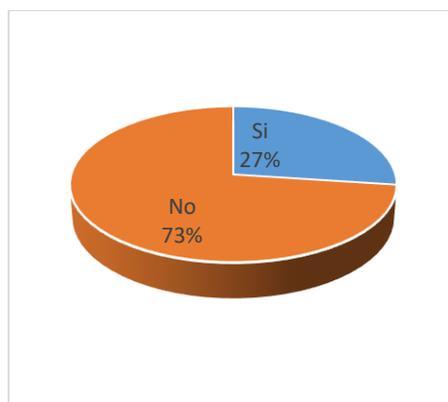
Todos los argumentos sobre la importancia evidencian la conveniencia que tendría participar, bien sea por la participación en sí misma como mecanismo de interacción social o por la asignación efectiva de los recursos para cubrir las necesidades y las demandas.

De la misma manera, resulta poco probable que las necesidades y demandas manifestadas, puedan ser ordenadas en un plan de acción municipal de acuerdo a su pertinencia y/o urgencia sin la participación vecinal. Se toma como ejemplo la necesidad y demanda más mencionada, los parques y lugares de recreación, al pie de la letra podría interpretarse como la construcción de infraestructura destinada a ese uso, sin embargo, al observar detalladamente el cruce de las variables necesidad y demanda, aparece en relieve que ese indicador siempre está presente con la seguridad y la posta policial, lo cual podría estar indicando que no se trata únicamente

de la construcción de esos lugares de recreación sino de acompañarlos de vigilancia policial. Esto puede deberse a muchas causas que no fueron investigadas por no estar contenidas en los objetivos de esta investigación, pero de las conversaciones que el autor tuvo con los vecinos y además el conocimiento que tiene de la zona, podría decirse que los parques y lugares de recreación son también puntos en los cuales se acostumbra el consumo de bebidas alcohólicas y se cometen delitos, entre los cuales el robo es el más frecuente.

- ¿Se siente bien representado por su dirigente vecinal?

Cuadro N° 19

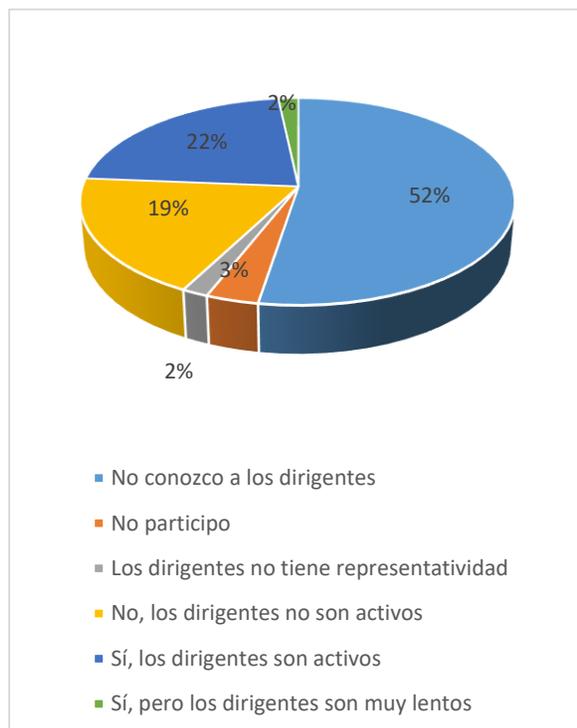


La representatividad de los dirigentes es fundamental para generar vínculos de colaboración entre ellos y sus representados, en la zona de San Juan de Miraflores, únicamente 27% dijo que sí se encuentra bien representado, en tanto 73% de los vecinos manifestó no sentirse bien representado por sus dirigentes.

Al preguntar al grupo de vecinos que sí se encuentra bien representado, por los motivos de su respuesta, 22% dijo que sus dirigentes hacían gestión y obras, mientras que 2% señaló que se sentía bien representado a pesar que sus dirigentes eran lentos para canalizar sus necesidades y demandas.

En cuanto al grupo mayoritario que no se siente bien representado, manifestó los siguientes motivos:

Cuadro N° 20



- 52% dijeron que no conocían a sus dirigentes
- 19% que sus dirigentes no hacen gestión ni obras
- 3% que no participaban de ninguna actividad vecinal
- 2% que los dirigentes no tenían ninguna representatividad y que habían sido elegidos “a dedo”

Al interior del grupo que no se encuentra bien representado, se pudo evidenciar que 29% no se entera de las convocatorias a las reuniones de elaboración del POA.

También dentro de este grupo, el 20% indica que no asiste a las reuniones debido a su falta de tiempo.

El 17% de este mismo grupo señala que no se siente bien representado debido a que no conoce a sus dirigentes.

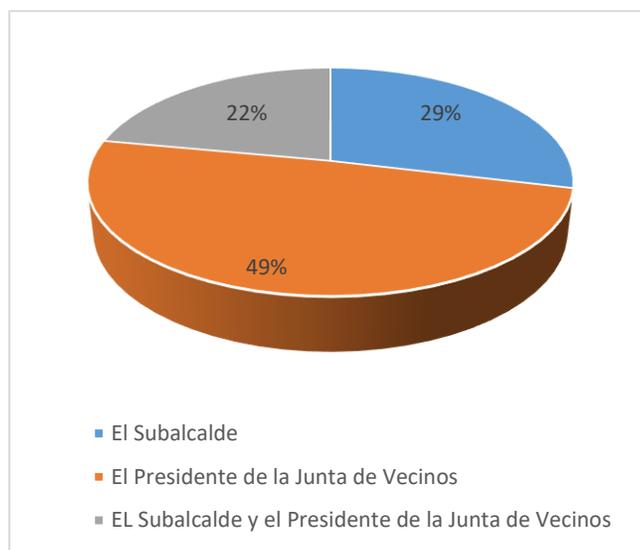
El 3% indica que no existe dirigencia, para este dato podría ser válido también lo que se dijo anteriormente.

Luego aparecen dos datos muy interesantes, primero, el 4% señala que no se siente bien representado por sus dirigentes, pero asisten a las reuniones de elaboración del POA. Segundo, se trata de vecinos que son dirigentes y que asisten a las reuniones porque son obligados.

En términos de la importancia de la participación, del total de vecinos que no se siente bien representado, el 97% considera que sí es importante participar.

- ¿Quién debería convocar a las reuniones de elaboración del POA?

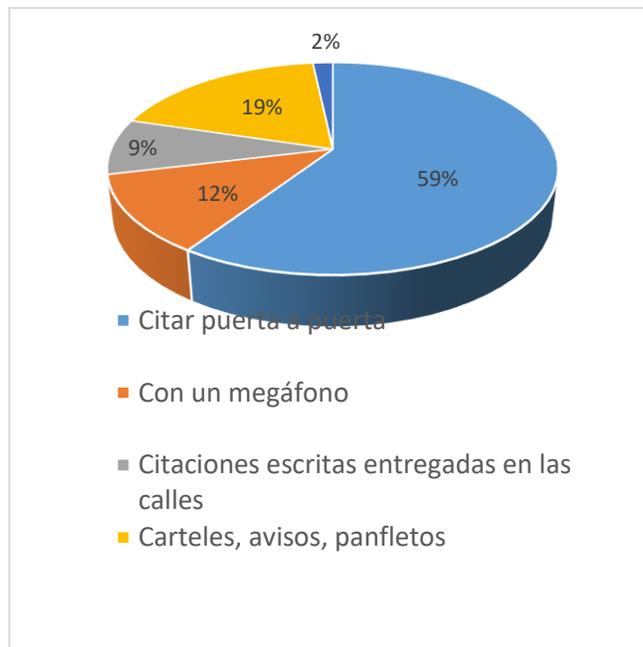
Cuadro N° 21



De acuerdo a los datos, el 29% de los vecinos indica que debería convocar a estas reuniones el Subcalde, 49% el presidente de la Junta de Vecinos y 22% ambas autoridades, se concluye que en ningún caso cualquiera de estas respuestas es excluyente de las otras. Es decir, no ha sido manifestada renuencia o rechazo a ninguna de las autoridades (Subcalde o Presidente de La Junta de Vecinos), por lo cual, para lograr mejores resultados podrían ser siempre ambas autoridades las que convoquen a dichas reuniones.

- ¿Cómo se debería convocar a las reuniones de elaboración del POA?

Cuadro N° 22



En orden de preferencia, 59% de los vecinos indican que debería citarse puerta a puerta, 19% utilizando carteles, avisos y panfletos, 12% con un megáfono, 9% con citaciones escritas y entregadas en las calles y 2% por todos los medios al alcance.

- ¿La escasa participación vecinal en la elaboración del POA se presenta también en otras zonas?

Durante la búsqueda de información para dar respuesta a esta pregunta y la siguiente, se encontró únicamente el Diagnóstico sobre Participación Ciudadana en el Gobierno Municipal de La Paz, realizado en 2005 por el Observatorio Local de Democracia Participativa (OLDP). Este informe si bien proporcionó la información necesaria para responder a estas preguntas, en cambio supuso una dificultad. Entre el momento en que se realizó y en el que se hizo esta investigación pasaron 13 años, tiempo en el cual los datos proporcionados pudieron haber cambiado notablemente.

Frente a esta situación, el investigador se puso en contacto con el responsable del OLPD, Francisco Cordero Director de Gobernabilidad, quien señaló que el Observatorio a su cargo había hecho los estudios complementarios a lo largo del tiempo transcurrido para validar esos resultados para la actualidad, según los cuales seguían estando vigentes y que, de existir, una

variación esta resulta tan pequeña que prácticamente no modifica en nada el encuadre total o parcial del documento.

Sobre esta base, el informe mencionado indica los siguientes resultados:

La participación de los involucrados en la elaboración de políticas públicas es fundamental para coordinar acciones y orientarlas hacia la resolución de necesidades y demandas, así sea mostrado en los resultados de esta investigación.

Sin embargo, la participación en este proceso no es precisamente una prioridad para los vecinos. El Observatorio Local de Democracia Participativa (2005) menciona que la escasa participación es una característica compartida por casi todas las zonas en la ciudad de La Paz, incide además en que a pesar que el relacionamiento entre sub alcaldía y Junta de vecinos es dinámico y constante, este vínculo se rompe y desaparece en la relación Junta de vecinos con los vecinos, anotando que probablemente se deba –por lo menos en las zonas cercanas al centro de la ciudad- a que sus necesidades y demandas básicas (agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, etc.) se encuentran satisfechas.

- ¿La escasa participación vecinal en la elaboración del POA es un fenómeno actual o es una constante?

La participación vecinal podría presentar ciertas fluctuaciones debidas a las alternancias entre distintos partidos políticos, el carisma o rechazo a los dirigentes, la movilidad de los vecinos expresada en sus constantes traslados de vivienda, etc.

Sin embargo, en el caso de la ciudad de La Paz se observa que la escasa participación vecinal en la elaboración del POA es una constante, debido a que la baja participación vecinal ha hecho año tras año que los intentos de convocatoria sean cada vez menos frecuentes, probablemente esta característica se deba a que los mismos dirigentes no comprenden la importancia de la participación vecinal en la elaboración del POA, reduciendo esta herramienta de planificación a su mínima expresión y encerrándola entre los niveles cupulares de las Juntas de Vecinos (Observatorio Local de Democracia Participativa, 2005).

2.3.3. Discusión de los resultados

➤ ¿Por qué los vecinos no acuden a las reuniones de planificación del POA?

- Averiguar las causas por las cuales los vecinos no acuden a las reuniones de elaboración del POA.

Más de $\frac{3}{4}$ de los vecinos de la zona de San Juan de Miraflores nunca asiste a las reuniones de elaboración del POA. Esta cifra es tan contundente que permite afirmar que la participación vecinal, en efecto, es escasa.

A partir de ello, resulta evidente la pertinencia de la intervención que se propone realizar con este Trabajo Dirigido sobre la participación. Se identifican (en orden de importancia) los siguientes motivos de la escasa participación vecinal en las reuniones de elaboración del POA:

- ✓ Los vecinos no se enteran de las convocatorias.
- ✓ Los vecinos opinan que asistir a estas reuniones es una pérdida de tiempo.
- ✓ Los vecinos no conocen a sus dirigentes.

Sobre la base de lo observado se pueden hacer las siguientes consideraciones:

- Probablemente, no solo habría que pensar en la mejor forma de convocatoria a las reuniones (en relación a los medios y soportes que se utilicen para ese fin), sino que de forma paralela y de manera –quizá- prioritaria se debería insistir en la importancia que tiene la participación vecinal en la elaboración del POA.
- Como se ha mencionado varias veces en esta investigación, la participación, lejos de representar una pérdida de tiempo, es una valiosa ocasión para hacer conocer a sus vecinos y a las autoridades sus necesidades y demandas, para buscar concretarlas en proyectos que cuenten con el apoyo de sus pares y que, de esta forma, constituyan una forma de presión sobre las autoridades.

Refuerza lo anterior que todos los entrevistados sean jefes de hogar, sobre los que descansa –casi en exclusiva- la responsabilidad de procurar ingresos. Probablemente por este motivo es que se percibe la asistencia a las reuniones como una pérdida de tiempo.

- El hecho que los vecinos no conozcan a sus autoridades y/o que ignoren su existencia, pone en evidencia la falta de representatividad de la dirigencia (vecinal y municipal),

la cual podría ser un elemento muy importante para explicar la inasistencia de los vecinos a estas reuniones, debido a que si nexo entre gobernantes y gobernados es débil o inexistente, entonces la empatía necesaria para lograr la movilización social que supone la adecuada gestión pública es sumamente difícil.

- ¿Qué efectos tiene la escasa participación vecinal en la elaboración del POA?
 - Describir los efectos que tiene la escasa participación vecinal en la elaboración del POA.

Es sobre las necesidades y demandas de los vecinos que se observan los efectos directos de la escasa participación en la elaboración del POA. Esto de acuerdo a la certeza que ninguna necesidad o demanda puede ser incluida en el POA si no es conocida por las autoridades a la hora de su elaboración.

Como ya se dijo anteriormente, necesidad y demanda no son sinónimos (Kotler y Armstrog, 2007, Maslow, 1991). De tal forma que en el proceso de planificación del POA se supone que la necesidad es generadora de la demanda. Por tanto, mientras las necesidades surgen y se van hilvanando en grupos complementarios (por ejemplo, “contenedores de basura” y “recojo de basura”) o desagregándose en grupos suplementarios (por ejemplo, “empedrado de calles y avenidas” y “asfaltado de calles y avenidas”), las demandas a menudo cristalizan en proyectos y forman casi directrices de gestión municipal que pueden estar contenidas en los programas y en planes de gobierno.

Con este comentario, se encuentra que en orden de importancia cinco son las necesidades que tienen los vecinos:

- ✓ Seguridad
- ✓ Arreglo de calles
- ✓ Recojo de basura
- ✓ Postas de salud
- ✓ Parques y lugares de recreación

Sobre esta base pueden hacerse las siguientes observaciones:

- La seguridad no solo es una necesidad de los vecinos de la zona San Juan de Miraflores, sino que se encuentra presente en casi todos los centros poblacionales bolivianos.

- En cuanto al arreglo de calles, es conveniente aclarar que en algunas ocasiones los vecinos se refieren a las zanjas que quedan abiertas durante mucho tiempo debido a la instalación de gas y agua, servicios que no son prestados por el GAMLP. Sin embargo, en lo que sí hace a la responsabilidad del GAMLP, se encuentran los baches, los cordones y las aceras, el empedrado, enlosetado y asfaltado de calles y avenidas, haciendo especial énfasis en no solo su instalación sino, sobre todo, en su mantenimiento.
- El recojo de basura guarda relación con dos hechos. Por un lado, la frecuencia con la que los carros basureros pasan a recolectar la basura, por otro, la negligencia de los propios vecinos que no colocan la basura en los lugares establecidos o la dejan fuera de los contenedores, donde los perros callejeros desgarran las bolsas y riegan toda la basura. Sobre esto último, es importante señalar que los perros callejeros constituyen un problema (derivado de la basura que les sirve de alimento), porque en ocasiones (especialmente cuando están en celo) forman manadas que hacen temer por la seguridad de los vecinos.
- Las postas de salud están relacionadas con el colapso del sistema de seguridad social manifestado en los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local). A nivel local, que es el que corresponde al GAMLP, existe un sistema de salud que es desbordado por los requerimientos de los vecinos, ya sea por las especialidades o por el número de pacientes. Indudablemente los hospitales de tercer nivel con todas las especialidades y con capacidad suficiente para las necesidades de salud de todos los vecinos, no son responsabilidad del GAMLP, sino del nivel nacional de gobierno. Sin embargo, en los casos de emergencia, los vecinos acuden a los lugares más próximos a su vivienda, es decir, a las postas de salud.

Probablemente habría que pensar en mejorar la coordinación entre el ministerio de salud, la gobernación y el GAMLP para generar sinergia que permita la pronta, pertinente y eficaz atención de los vecinos no solo de la zona de San Juan de Miraflores, sino de toda la ciudad.

- Los parques y zonas de recreación se perciben como lugares que se convierten rápidamente en espacios de socialización para los vecinos, bien sea porque sus hijos acuden a ellos para jugar o porque los fines de semana las canchas albergan gran

cantidad de vecinos para practicar deportes o, muy importante, para concentraciones masivas donde pueden llevarse a cabo celebraciones (como las tradicionales kermés) y/o reuniones en casos de emergencia (desastres naturales y otros).

En cuanto a las demandas que tienen los vecinos, se anota la presencia mayoritaria de dos, constituyendo más de $\frac{3}{4}$ de la muestra:

- ✓ Parques y lugares de recreación
- ✓ Postas policiales

En el proceso de elaboración de una política pública, las demandas cuando son sostenidas en el tiempo o se encuentran relacionadas con un asunto de mucha urgencia (como puede ser un desastre natural, por ejemplo) ingresan a la agenda de medios y a la agenda de gobierno (Rogers y Dearing, 1996). Ahí, cobran una gran visibilidad que resulta en alternativas de solución, luego, una vez seleccionada la mejor alternativa se elabora una política pública.

Del proceso antes descrito resulta la importancia de las demandas, tanto para el sistema social, económico y político.

Para aclarar las observaciones acerca de la variable “demandas”, se ha procedido a cruzarla con la variable “necesidades”. De este cruce de variables se obtienen las siguientes consideraciones:

Del 100% de vecinos que identifican como necesidad los parques y lugares de recreación, únicamente el 15% la convertiría en una demanda. En contraste, el 46% identificado con esta necesidad haría de la seguridad su demanda. En este caso puede evidenciarse que a la hora de tomar una decisión que tenga la fuerza de una demanda, los vecinos optan por aquello que más relevancia tiene para sus vidas cotidianas.

Del 100% de vecinos que tienen la seguridad como necesidad, el 53% haría de las postas policiales su demanda.

Al observar el comportamiento de ambas variables cuando son cruzadas, podría afirmarse que casi para la mitad de los vecinos la necesidad de seguridad se corresponde plenamente con la demanda de postas policiales.

Para poder precisar todavía más, habría que hacer un diagnóstico de determine la ubicación y funcionamiento de las postas policiales que se encuentran en actividad actualmente, determinando su eficiencia y eficacia con los informes de hechos delictivos que elabora la

Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC). Sin embargo, este propósito corresponde a otra investigación y aquí solo se lo menciona.

En cuanto a la demanda de postas de salud se observa que se encuentra muy relacionada con la necesidad de seguridad, lo cual podría indicar que para los vecinos la seguridad no solo se limita a las postas policiales, sino que de forma integral la seguridad incluye una dimensión de salud pública, también.

De la misma manera, relacionada con la necesidad de seguridad, se encuentra la demanda de mercados, interpretándose que los vecinos podrían estar indicando el lugar (los mercados) en donde la seguridad es necesaria. Para tener una completa certeza habría que revisar los reportes de la FELCC para evidenciar o descartar lo anterior, de acuerdo al índice de hechos delictivos en los mercados.

Otra demanda relacionada con la necesidad de seguridad es la de luminarias, lo cual se explica debido a que existe una mayor probabilidad que se comentan hechos delictivos en ausencia de alumbrado público.

Otras demandas que guardan relación, son: el asfaltado de calles, la necesidad de arreglo de calles (bacheos) y la demanda de semáforos.

Obsérvese que la participación es fundamental para que tanto necesidades como demandas lleguen a constituirse en proyectos del POA, no solo debido a que es un mecanismo activo de planificación, sino porque los mismos vecinos así lo perciben, tal cual se verá enseguida.

Con excepción de tres vecinos, todos los demás de la muestra (75 en total), manifiestan que su participación es importante para la elaboración del POA.

En la estadística en algunas ocasiones resulta relevante detenerse a analizar las singularidades, pues a partir de ellas es posible observar ciertos comportamientos que —a veces— quedan enmascarados detrás de los grandes números (Benson, 1974), por esta razón se considera importante detenerse en los tres vecinos para los cuales la participación no es importante:

Cuadro N° 23

Variable	Vecino A y B	Vecino C
Sexo	Femenino	
Edad	50 a 59	60 a 69
Asiste Ud. a las reuniones para la elaboración del POA	No	
Motivo por el que no asiste a las reuniones	Falta de tiempo	
Necesidad	Seguridad	Recojo de basura
Demanda	Parques y lugares de recreación	
Motivo por el cual es importante asistir a las reuniones para la elaboración del POA	Ayuda a coordinar las acciones entre todos	Hace que todos participemos de las decisiones
¿Se siente bien representado por su dirigente vecinal?	No	
¿Por qué no se siente bien representado?	No conozco a los dirigentes	
¿Quién debería convocar a las reuniones para elaborar el POA?	El Subcalde y el presidente de la Junta Vecinal	
¿Cómo debería convocarse a estas reuniones?	Puerta a puerta	

Elaboración propia

El cuadro presentado puede ayudar a comprender mejor algunas características de este grupo que no deja de ser representativo. Recuérdese que cada entrevistado representa a 61 jefes de hogar vecinos de la zona de San Juan de Miraflores, por tanto, tres personas de la muestra representan en realidad a 184 jefes de hogar.

En primer lugar, no debe llamar la atención el sexo de estos vecinos, pues como se anotó anteriormente existe una marcada tendencia de jefes de hogar femeninos, pero sí notar que no asisten a las reuniones debido a que las consideran una pérdida de tiempo. Es claro que la importancia que ellas mismas atribuyen a la asistencia a tales reuniones (ayudar a coordinar acciones y participar de las decisiones), no es suficiente ni adecuadamente promocionada por los organizadores.

En segundo lugar, la poca o nula representatividad de los dirigentes es un obstáculo para atribuir importancia a las reuniones. Sin embargo, se presenta una contradicción, ¿cómo es

posible que estos vecinos no se sientan bien representados, sino conocen a sus representantes?

Precisamente este es el punto, probablemente los dirigentes no se molestaron en conocer personalmente a todos los vecinos de la zona, lo cual deriva en una percepción negativa hacia ellos.

Lo anterior se confirma cuando estos vecinos señalan que les gustaría que sean las máximas autoridades, tanto de la subalcaldía como de la Junta Vecinal, quienes vengan hasta sus hogares para convocarlas a estas reuniones.

Posiblemente aquí se encuentre el primer indicio de una convocatoria exitosa, el contacto personal que proporciona la interacción comunicacional cara a cara.

En el otro grupo, los vecinos que sí consideran importante participar, se evidencia una contradicción: a pesar de la percepción de la importancia de participar, no asisten a las reuniones de elaboración del POA. Para ellos sus motivos son:

- ✓ no asiste porque no se entera de las reuniones
- ✓ no asiste porque no tiene tiempo
- ✓ no asiste porque no conoce a los dirigentes
- ✓ no asiste porque afirma que no hay dirigencia

Sobre esta base se pueden hacer las siguientes consideraciones:

- Se pone en evidencia que los mecanismos comunicacionales de la dirigencia no cumplen con su objetivo. Sin embargo, tal como parece el hecho de que los vecinos se enteren de las reuniones, no constituye ninguna garantía de su participación.
- Lo anterior puede sostenerse debido a que hay vecinos que a pesar de estar enterados de las reuniones consideran que asistir es una pérdida de tiempo.
- Se ratifica la observación hecha anteriormente, si la importancia de la asistencia a las reuniones no es debidamente comunicada, no será percibida, en consecuencia los vecinos a pesar de estar informados no asistirán.
- La asistencia a las reuniones (que posibilitaría su participación) parece estar conectada con la proximidad de los dirigentes con los vecinos, en este sentido, la correspondencia conoce/no conoce podría estar mostrando cercanía/lejanía entre los vecinos y su dirigencia.

El siguiente cuadro podría mostrar mejor esta relación:

Cuadro N° 24

Conoce/Cercanía	Cercanía con sus dirigentes	Lejanía con sus dirigentes
Conoce a sus dirigentes	Sí participa	No participa
No conoce a sus dirigentes	No participa	No participa

Elaboración propia

- De acuerdo en lo expuesto en el cuadro se evidencia que las relaciones comunicacionales cara a cara son fundamentales para lograr la participación vecinal.

Como se ha dicho al comenzar a describir los efectos que tiene la escasa participación en la elaboración del POA, estos se observan sobre las necesidades y demandas, y la posibilidad de su inclusión en el POA una vez que son conocidas por las autoridades.

Asimismo, se ha mencionado que se observa una significativa contradicción en las opiniones de los vecinos, por un lado, reconocen la importancia de la participación, pero por el otro, no asisten a las reuniones, señalándose también que en las convocatorias a las reuniones no se hace especial énfasis en la importancia que tiene la participación vecinal en la elaboración del POA como “tejedor” de sus necesidades y demandas, y que los vecinos privilegian la interacción cara a cara con sus autoridades.

Con estos antecedentes, ahora se verá porqué es importante participar desde las opiniones de los mismos vecinos.

Para el 69% de los vecinos, la seguridad está presente tanto como necesidad y demanda, algo similar ocurre con el arreglo de calles, la posta de salud y los parques y lugares de recreación. Comparten también, que perciben la participación como una forma de tomar conocimiento de las carencias de la zona e involucrarse en las decisiones que les den una solución.

Mientras que para el 30% de los vecinos, la participación evita la desconfianza en el manejo del dinero público, permite la coordinación entre ellos y es un mecanismo eficaz para la asignación adecuada de los recursos. Este grupo comparte entre sus necesidades y demandas a la seguridad, los parques y lugares de recreación, la posta policial, el asfaltado de calles, los semáforos y la iluminación en calles y avenidas.

Si se observan los dos grupos, se hace evidente que la importancia de la participación para ambos podría resumirse en la siguiente frase: “participar es importante para hacer un adecuado manejo de recursos públicos y solucionar problemas que nos afectan a todos”.

Conforme al modelo de gobierno municipal en la ciudad de La Paz, la delegación de poderes es distribuida jerárquicamente hasta llegar a las juntas vecinales. Esta delegación es representativa y sobre ella descansa la gobernabilidad.

Por esta razón, las crisis de legalidad y legitimidad de los representantes ocasionan distorsiones en la gestión pública, como por ejemplo que las necesidades y demandas de los vecinos de la zona San Juan de Miraflores, no se conozcan por las autoridades a causa de la escasa participación vecinal en las reuniones de elaboración del POA.

Siendo tan importante la representatividad, se observa que casi $\frac{3}{4}$ de los vecinos de esta zona no se sienten bien representados por sus dirigentes.

Mayoritariamente en este grupo no conocen a sus dirigentes y aquellos que los conocen opinan que no hacen gestión ni obras. De esta evidencia resulta la consideración que indica, primero, que los vínculos entre dirigentes y dirigidos son inexistentes, debido a que ni siquiera se conocen. Lo que resulta en una llamada de atención a los dirigentes, pues una vez que son elegidos no se dan el trabajo de generar interacción con los vecinos.

Segundo, siempre en relación con lo anterior, si los dirigentes no conocen a sus vecinos y ellos tampoco los conocen, menos pueden los primeros conocer las necesidades y demandas de los segundos. Es decir, es imposible gestionar y hacer obras si estas no son conocidas.

Subyace también, que existe entre los vecinos el sentimiento de ilegitimidad de los dirigentes, toda vez que al parecer los mecanismos de elección podrían privilegiar a algunas personas en desmedro de otras. Probablemente cabe ajustar los mecanismos de elección para evitar este tipo de susceptibilidades.

Hay una minoría que no participa y que no le interesa participar, esto podría ser hasta natural en cualquier grupo social, cabe esperar que una vez que se logre una mayor participación vecinal, estas personas en apariencia apáticas podrían ser absorbidas dentro de una corriente de opinión –y quizá de acción- más participativa.

Preocupa asimismo, que los vecinos mencionen constantemente su falta de tiempo para asistir a las reuniones y que detrás de ella –al parecer- se encuentre un sentimiento de falta de interés

en la solución de los problemas comunes, no porque no les afecten en su vida cotidiana (falta de seguridad, recojo de basura, etc.), sino debido a que los mensajes de convocatoria para la elaboración del POA no tienen en su contenido la urgencia de la participación como mecanismo para agendar necesidades y demandas.

Probablemente habría que trabajar desde la importancia percibida por los vecinos en la participación, que no llega a concretarse por los motivos expuestos, desplazando el eje comunicacional no tanto en la importancia (que ya es percibida), sino en el involucramiento presencial de los vecinos para la toma de decisiones como única vía para la satisfacción de necesidades y demandas de la zona.

Quizá, a partir de la información que se está generando con esta investigación, pueda lograrse la interacción entre la dirigencia y los vecinos, reafirmando en términos de trabajo conjunto. Queda pendiente la discusión de los resultados relacionados con convocatoria a las reuniones, de la misma forma quién debería convocar a estas desde la percepción vecinal.

Los vecinos indican que deberían convocar a las reuniones de elaboración del POA, tanto el Subalcalde como el presidente de la Junta de Vecinos, detrás de esta solicitud podría encontrarse un deseo latente en los vecinos de ser reconocidos por las autoridades como parte fundamental e irremplazable en la elaboración del POA. Pues, como se ha visto, si bien la importancia de la participación vecinal es percibida, en cambio no hay asistencia a las reuniones.

El reconocimiento social es parte fundamental de la interacción, es la percepción compartida de la igualdad previa a cualquier contacto comunicacional. Probablemente su ausencia, tal como ya ha sido mostrada, degenere incluso en la deslegitimación de la autoridad y en cierta resistencia a las actitudes compartidas.

Es posible que la autoridad que inviste a cualquiera de los dos, sea reconocida por los vecinos y le confiera cierto poder de convocatoria, también puede ser que los vecinos esperan que sean sus autoridades más próximas (desde el gobierno local) las que los reconozcan como parte fundamental del vecindario, más todavía si se trata de involucrarlos en procesos de planificación como el POA.

No se descarta que el contacto personal (gobernante-gobernado) sea un aglutinante solidario y mancomunado de ejercicio de poder, toda vez que, desde la teoría de las Políticas Públicas,

se entiende la gobernabilidad como un acto de responsabilidad compartida y que, por ello mismo, la toma de decisiones debe tener las mismas características.

Indudablemente, los procesos de planificación con el concurso de los beneficiarios rinde mejores resultados que cuando se planifica desde los gabinetes. Quizá por esta razón, estos datos habría que leerlos como una demanda de procesos verticales, pero de abajo hacia arriba (*Bottom Up*) y no como tradicionalmente se hace, de arriba hacia abajo (*Top Down*).

En suma, los resultados podrían ser notablemente mejores si ambas autoridades, Subcalde y presidente de la Junta de Vecinos, conocieran a sus vecinos en una interacción cara a cara, es decir, visitaran puerta por puerta a todo el vecindario, primero, para conocerlos y, luego, para invitarlos a que presencialmente participen de las reuniones de elaboración del POA.

En cuanto a la forma de convocatoria, los vecinos prefieren ser convocados personalmente, aunque no se muestran reacios a que se utilicen también otros mecanismos.

Los datos muestran que la forma más efectiva de convocatoria es aquella que privilegia el contacto directo con las autoridades, es decir, que ambas autoridades (Subcalde y Presidente de La Junta de Vecinos) vayan hasta la vivienda de cada vecino (lo cual no representa un gran problema debido a que la zona de San Juan de Miraflores cubre un extensión de aproximadamente 10 manzanos que bien pueden ser cubiertos en poco tiempo), para posibilitar una interacción comunicacional “cara a cara” entre gobernantes y gobernados, lo que resultaría en gran una empatía entre los que convocan y aquellos que son convocados.

El vecino puede sentirse próximo a la autoridad solo en la medida en la que esta última conoce sus necesidades más inmediatas y es capaz de expresar sus demandas de forma directa.

Sobre estas bases, podría afirmarse que los mejores resultados en la convocatoria y en la certeza de participación, está en ir puerta por puerta en toda la zona, lo cual no excluye, por supuesto, que de forma complementaria se utilicen todos los medios que han sido mencionados por los vecinos.

De acuerdo a la información proporcionada por el Observatorio Local de Democracia Participativa (2005), es evidente que la escasa participación vecinal en la elaboración del

POA es un fenómeno que afecta a casi todas las zonas de la ciudad de La Paz, por tanto, la zona de San Juan de Miraflores comparte con otras este problema de planificación.

También el Observatorio Local de Democracia Participativa (2005), señala que la escasa participación es una constante a lo largo del tiempo.

A manera de resumen de la discusión de los resultados y su pertinencia con la pregunta principal y secundarias de este diagnóstico, se ofrece al lector el siguiente cuadro:

Cuadro N° 25

<p>¿Por qué los vecinos no acuden a las reuniones de planificación del POA?</p> <p>a) No se enteran de las convocatorias. b) A pesar que la importancia de la participación es percibida, no se concreta en la presencia de los vecinos. c) No hay interacción entre vecinos y dirigentes.</p>	<p>¿Qué efectos tiene la escasa participación vecinal en la elaboración del POA?</p> <p>a) Sin participación vecinal no es posible incluir sus necesidades y demandas en el POA. b) Crisis de legitimidad y legalidad en las acciones de los dirigentes y autoridades municipales. c) Deficiente gestión de recursos públicos.</p>
<p>¿Por qué es escasa la participación vecinal en las reuniones de elaboración del POA en la zona de San Juan de Miraflores?</p>	
<p>¿Otras zonas presentan el mismo problema?</p> <p>Sí, la escasa participación vecinal en la elaboración del POA, es una generalidad en toda la ciudad de La Paz.</p>	<p>¿La escasa participación vecinal en las reuniones de elaboración del POA es actual o una constante?</p> <p>La escasa participación vecinal es una constante que se observa desde 2005.</p>

2.4. Formulación del problema de intervención a solucionar

De acuerdo a los datos del diagnóstico, es evidente que la escasa participación vecinal en la elaboración del POA no es una singularidad de la zona de San Juan de Miraflores, sino que está presente en toda la ciudad de La Paz. Asimismo, este fenómeno no es actual, sino una constante que se observa como un problema a solucionar, desde que el GAMLP dio cuenta que constituye una deficiencia en el componente de planificación de gestión de recursos, que debiera seguir un enfoque *Bottom Up*, es decir, desde los vecinos hasta las autoridades (de la Junta Vecinal y municipales).

Se descarta que la importancia de la participación no sea percibida por los mismos vecinos, pero esta percepción no se traduce –en los hechos- en la presencia vecinal en las reuniones de elaboración del POA.

La razón de lo anterior es que los mecanismos de interacción entre vecinos y autoridades (tanto vecinales como municipales) es tan débil que parece inexistente. Por este motivo las convocatorias a dichas reuniones ceden toda su importancia frente al desinterés de participar activamente como parte fundamental en el proceso de planificación.

De tal forma que el problema de intervención a solucionar con este Trabajo Dirigido, es el siguiente:

Cómo establecer, mejorar y mantener los mecanismos de interacción entre vecinos y autoridades para que la gestión de los recursos públicos asignados a satisfacer las necesidades y demandas de la zona San Juan de Miraflores, cuente con la activa participación vecinal en la elaboración del POA.

Capítulo 3

Marco teórico

De acuerdo a la malla curricular de la Carrera de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Mayor de San Andrés, el marco teórico de esta investigación está relacionado con la materia de Planificación de Políticas en Comunicación.

Toma por un lado los aportes teóricos de Carl Hovland en relación al cambio de actitud y por el otro la teoría de las políticas públicas.

3.1. Hovland y el cambio de actitud

Carl I. Hovland (1912-1961), forma parte de la pléyade de investigadores que nutrieron el Paradigma Comunicacional Norteamericano (PCN), a partir de la Primera Guerra Mundial extendiéndose por casi toda la Guerra Fría. A decir de Lozano (1996), debido al contexto bélico en el que nace el PCN, se vio profundamente influenciado por la necesidad de investigar la persuasión sobre los grandes colectivos humanos.

Hovland, dice Schramm (1965), junto con Paul Lazarsfeld, Harold Lasswell y Kurt Lewin fue uno de los fundadores del PCN, los aportes de Hovland vienen desde la psicología y es en la investigación de la comunicación y sus efectos en el cambio de actitud que se cuentan sus mayores contribuciones, como la que realizó junto con sus colaboradores, midiendo los efectos de las películas propagandísticas sobre los soldados norteamericanos, entre los que observaron la efectividad de la propaganda en relación a las actitudes.

La investigación de Hovland en relación al estudio de la persuasión, es el primer intento de sistematizar este enfoque, apuntando que para que “un mensaje persuasivo cambie la actitud y la conducta, tiene que cambiar previamente los pensamientos o creencias del receptor del mensaje” (Moya, 1998, p. 154).

Moya (1998) indica que el planteamiento de Hovland es etápico y en él se observa que la eficacia del mensaje persuasivo dependerá fundamentalmente del efecto que logren:

Cuadro N° 26

Etapa	Indicadores relativos
Fuente	Quién es el emisor del mensaje, su experiencia, sinceridad, atractivo, semejanza con el receptor, poder.
Contenido del mensaje	Calidad de los argumentos, incentivos que promete, organización, claridad, énfasis en aspectos racionales o emocionales.
Canal comunicativo	Visual, auditivo, directo o indirecto.
Contexto	Relajado o serio, agradable o desagradable, distracciones.

Elaboración propia sobre la base Moya (1998)

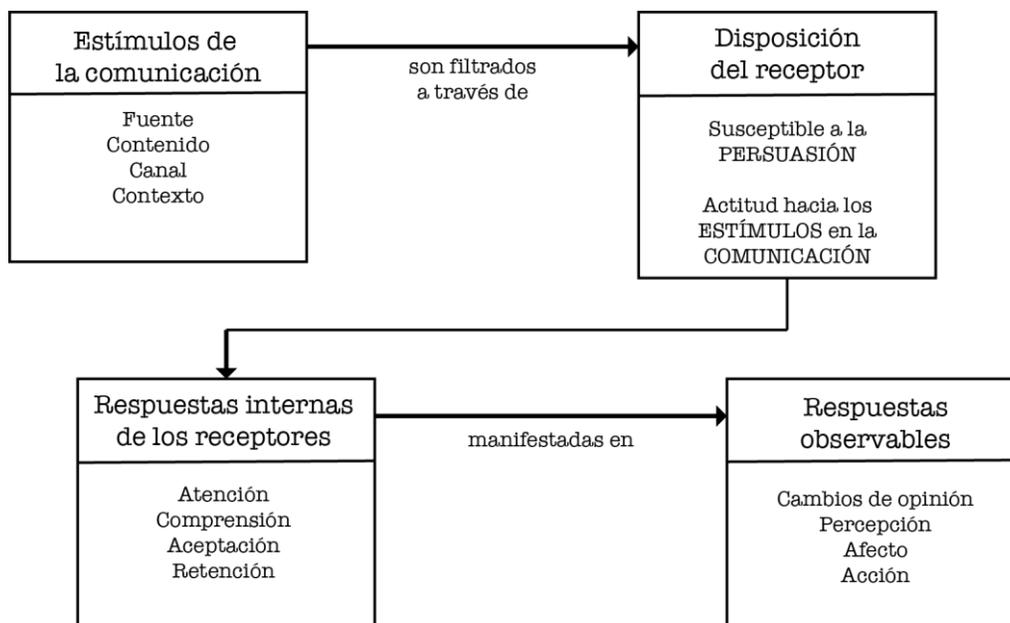
Un elemento fundamental en la propuesta de esta investigación está relacionado con la credibilidad de la fuente, es por esta razón que se insistirá en ella.

Así, la credibilidad desempeña un papel determinante en el modelo de Hovland:

Ocurre un descubrimiento interesante. Como se espera, cuando el comunicador es una fuente de gran respeto, la comunicación es más persuasiva que cuando el comunicador tiene menos prestigio. Sin embargo, esta diferencia se disipa a través del tiempo. Cuando los asuntos expuestos inicialmente en la misma comunicación, pero atribuidos a fuentes de credibilidad variables se miden o experimentan, aquellos con una alta credibilidad, regresan hacia su posición inicial. Sin embargo, aquellas personas cuya fuente fue de menos credibilidad, demuestran un cambio lento hacia arriba, o un efecto retardado...El resultado es que la diferencia debida a la fuente se pierde a través del tiempo...este fenómeno se debe al hecho de que, aun cuando el contenido del mensaje se retiene a través del tiempo, no se recuerda la fuente de la comunicación. (Maccoby, 1965, p. 37)

El siguiente modelo muestra de forma gráfica el planteamiento de Hovland en relación al proceso étápico persuasivo:

Cuadro No. 27



Elaboración propia sobre la base de Moya (1998).

Las investigaciones posteriores a la muerte de Hovland (1961) fueron más allá de la propuesta inicial de este investigador que, para Mayordomo, Zlobina, Igartua y Paéz (1994), estuvieron relacionadas con las teorías del pensamiento sistemático, según las cuales el cambio de actitud está determinado por el grado de elaboración consciente que se hace de la información y la evaluación resultante, y por los modelos de pensamiento dual que postulan el cambio de actitud como otro tipo de procesos alternativos a la evaluación de la información.

Los avances a la formulación inicial de Hovland, están relacionados con la persistencia de los efectos persuasivos de acuerdo a situaciones específicas que se relacionan con el contenido y las señales periféricas, el análisis cuidadoso –de parte del receptor- del contenido del mensaje, las desestimaciones venidas de la crisis de credibilidad del emisor, y el tiempo transcurrido entre emisión-recepción (Moya, 1998).

La bibliografía relacionada con Hovland, su influencia en la comunicación y los estudios complementarios a sus investigaciones es tan variada como abundante, sin embargo, no es propósito de este Trabajo Dirigido ahondar en ella.

3.2. Las políticas públicas

Las políticas públicas han tenido en los últimos años bastante difusión en los gabinetes de gobierno y la academia, existiendo tantas definiciones como autores han abordado el tema de la acción de gobernar.

De todas ellas, de acuerdo a los propósitos de este Trabajo Dirigido, resulta más adecuada la definición de Meny y Thoenig (1992), según la cual las políticas públicas no son otra cosa que el estudio de la acción de las autoridades públicas en el seno de la sociedad.

De tal forma que la gestión del poder público no se reduce a la gestión empresarial aplicada, sino que, por el contrario, exige una gestión pública de esencia participativa fundada en la corresponsabilidad entre gobernantes y gobernados (Meny y Thoenig, 1992).

Una diferencia importante entre la forma tradicional de gobernar (marcada por una tradición administrativa de tipo vertical) y las políticas públicas es que las segundas no surgen como simples resultados del sistema políticos, sino más bien son la expresión de la capacidad de los poderes públicos de actuar, cambiar y adaptarse.

Al igual que existe un amplio abanico de definiciones de política pública, son también abundantes sus formas de aproximación. En coincidencia con el planteamiento etápico de Hovland (al cual se acaba de referir), se eligió para las políticas públicas el de etapas o fases. Este abordaje fue planteado por Jones (1984) y establece que en el estudio de las políticas públicas la definición del problema (como parte final del diagnóstico) es fundamental para establecer las posibles soluciones e identificar a los actores involucrados, permitiendo al investigador visualizar con –relativa- exactitud la magnitud y complejidad de la situación previa a la intervención.

Desde esta perspectiva, la acción de gobernar (punto focal de las políticas públicas) tendrá a la participación de los actores involucrados como una bisagra en la que convergen dos racionalidades: la administrativa y la política (Jones, 1984).

3.2.1. La participación en las políticas públicas

Participar es compartir. La experiencia ha demostrado que la gobernabilidad democrática se sostiene en la participación y que se encuentra asociada al buen gobierno (Medina y Mejía, 1993).

La participación es un término que puede tomar diversos y diferentes interpretaciones, por esta razón se adoptará la tipología planteada por Álvarez y Castro (2000):

- Participación ciudadana, es aquella en la cual los ciudadanos toman parte de los asuntos públicos del Estado. Es una forma de expresar y vivir la relación entre gobierno y sociedad y es ineludible en la gestión de gobierno.
- Participación social, es de organización libre y voluntaria, los miembros de la sociedad toman posición frente al gobierno o a su lado, no hay un asunto público de por medio y se caracteriza por presentar intereses sectoriales o de otro tipo (frecuentemente de apoyo o rechazo político a una gestión de gobierno).
- Participación comunitaria, está relacionada con los usos y costumbres de las comunidades, aglutinada por argumentos étnicos, de origen, culturales, etc., sus formas de actuación frente al gobierno están determinados por sus propias tradiciones y por la interpretación que hacen de situaciones específicas.

De los tipos planteados por Álvarez y Castro (2000), es de interés para esta investigación profundizar en la primera.

La participación ciudadana debe entenderse como el vínculo entre dos actores involucrados: gobernantes y gobernados. Siendo así, es inevitable que al interior de una matriz democrática no se considere algún tipo de conflictividad venida de opiniones concordantes o discordantes.

La realidad ha mostrado que esta contradicción puede atenuarse cuando los gobernados toman parte en el ejercicio del poder; primero, porque genera vínculos duraderos a partir de la corresponsabilidad en la administración pública y, segundo, debido a que los gobernados se involucran de buen agrado en las decisiones que les benefician o afectan (Bazdrech, 2007).

Entonces, la participación no es un fin en sí mismo, sino un recurso de planificación. No en un sentido instrumental, sino más bien político. Debido a que está referida al poder y a su ejercicio en la gestión de los recursos públicos. Por esta razón, el gobierno cuando convoca a la ciudadanía para que participe no lo hace como una concesión, lo que hace es reconocer y posibilitar el ejercicio de un derecho ciudadano.

Siendo que la participación es un elemento constitutivo del ciudadano, es la forma en la cual el gobierno pasa de ser un simple habitante a otro activo, capaz de integrarse a la vida en sociedad y a elegir a quien lo represente en la administración de lo público; la participación

requiere de la capacidad institucional de la ciudadanía, de sus organizaciones y del involucramiento del ciudadano en las acciones gubernamentales (Merino, 2002).

De esta manera, la participación requiere de acuerdos mínimos entre gobernantes y gobernados (tómese en cuenta que los gobernados a menudo actúan desde y por los diferentes grupos en los que se aglutinan y representan), evitando siempre los juegos de “suma cero” y delimitando sus acciones dentro de un marco democrático.

Kliksberg (2000), anota que en la sociedad latinoamericana hay un fuerte impulso social para conformar las decisiones gubernamentales como relaciones de abajo hacia arriba (*Bottom Up*) en lugar de la forma tradicional de administración que privilegiaba a las relaciones de arriba hacia abajo (*Top Down*); de forma tal que es posible observar un continuo crecimiento de las estructuras participativas y de la demanda de su reconocimiento de parte de los gobernantes.

En Bolivia lo anterior es bastante evidente a la luz de la Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibañez (2010) y de la abrogada Ley de Participación Popular (1994), el fortalecimiento del nivel de gobierno local acerca la administración de lo público hacia la ciudadanía, posibilitando además que el tránsito de necesidades y demandas no se entorpezca por el intermediarismo de los partidos políticos y otras organizaciones sectoriales. En efecto, Kliksberg (2000) señala que la participación genera responsabilidad social sobre la ciudadanía, fomentando sus capacidades de gestión y de rendición de cuentas, lo cual permite la apropiación de “lo público” desde “el público”, evitando además las prácticas clientelares propias del corporativismo.

También Kliksberg (2000), identifica que desee la mirada gubernamental la participación asume cuatro supuestos:

- Aprovecha el conocimiento de la comunidad en cuanto a sus formas de organización.
- Abre el desarrollo económico y social a las innovaciones.
- Introduce el desarrollo local en la agenda de políticas públicas del nivel central de gobierno.
- Fortalece la transparencia y la rendición de cuentas.

Mientras que para Cabrero (2007), la participación desde la perspectiva ciudadana presentaría las siguientes características:

- La “cohabitación” con las autoridades deviene en mayores niveles de confianza mutua.
- Las organizaciones ciudadanas se convierten en “contralorías sociales” que co-administran los recursos públicos.
- La asignación de recursos se orienta de forma más efectiva y eficiente a la satisfacción de necesidades y demandas de los gobernados.
- Hay control directo de los gobernados para manejar el déficit y el superávit.

Capítulo 4

Plan de trabajo

Después de realizado el diagnóstico y conocer las causas de la poca participación de los vecinos en la elaboración del POA, se plantea como resultado del análisis y la reflexión que la forma más efectiva de convocatoria es aquella que privilegia el contacto directo con los vecinos. Además de responder a la última pregunta de investigación, ¿Si aplicamos un modelo de cambio de actitud se logrará mayor participación vecinal en la elaboración del POA?

4.1 Justificación

Esta estrategia de interacción comunicacional “cara a cara” se fundamenta en los vínculos tejidos por la comunicación, basado en el modelo de cambio de actitud de Karl Hovland, que permitiría un cambio de actitud en la comunidad y fortalecer la formación de una cultura ciudadana. De esta manera ir modificando la consciencia colectiva, tanto de varones como mujeres, asimilando la necesidad de modificar hábitos para una ciudadanía participativa.

Esta interacción comunicacional “cara a cara” es construida en base, al punto de partida de Hovland que afirma que a partir de la modificación de las creencias puede impulsarse un cambio de actitud en la ciudadanía, considerando en la construcción del discurso el interés, que es la motivación de la ciudadanía en relación a lo *comunicado*, también la exposición selectiva, que es el interés de los ciudadanos en los *comunicados* que más se adapta a sus propias actitudes y valores, evitando todo lo que puede entrar en conflicto con sus creencias. De igual manera la percepción selectiva, que es la interpretación que se produce en función a las creencias propias y la memoria selectiva, que el ciudadano suele recordar mejor aquello que favorece sus creencias.

Se centra en el cambio de actitud de todos los miembros de la comunidad, tanto mujer como varón, que ocurre como resultado de un mensaje persuasivo, elaborado y emitido por el dirigente de la zona, brindando información clara, pero a la vez considerando los rasgos de percepción de la ciudadanía planteado por Hovland.

De igual manera para que el mensaje tenga el éxito esperado, que es, que el vecino y vecina cambie la actitud indiferente a los espacios de construcción colectiva, y se comprometa a participar de los mismos, generando una contribución representativa que defina necesidades

y demandas de la zona, se considera el enfoque de Hovland que manifiesta que para que un mensaje persuasivo cambie las actitudes y las conductas, antes debe ser capaz de cambiar las creencias y los pensamientos del ciudadano en cuestión.

En definitiva, el cambio de actitud es contemplado como un proceso de aprendizaje en el que entrarían en juego cuatro elementos: primeramente, se debería atender y comprender la información recibida, para luego aceptarla y, posteriormente, retenerla ('aprenderla') en la memoria.

4.2 Objetivo general de la propuesta

Promover la participación activa de los vecinos y vecinas de la zona, modificando la actitud poco comprometida, motivando a la intervención en espacios de construcción comunitarios, motivando su participación en los distintos procesos y fases que requieran su aporte.

4.3 Objetivos Específicos de la propuesta

- Lograr que los jefes de familia (hombres y mujeres) reconozcan que el POA se constituye en un instrumento importante para responder a las necesidades de la zona y lograr el desarrollo en diferentes ámbitos, según el proyecto de vida de la comunidad.
- Brindar apoyo en la sensibilización social, a los procesos de construcción comunitaria del POA.
- Evaluar y validar los procesos comunicacionales de los de Sensibilización elaborados para promover la participación de los vecinos de la zona en la construcción del POA.

Grupo objetivo

Se identifica como grupo objetivo a los jefes de familia compuesto por mujeres y varones de la zona San Juan de Miraflores en la Subalcaldía Centro de la ciudad de La Paz.

4.4. Metas a alcanzar

En este sentido, para llevar a cabo la estrategia comunicacional y los fines operativos, es necesario programar las acciones de sensibilización, acorde con el desarrollo de las distintas etapas y procesos. De esta forma, las estrategias de sensibilización estarán definidas de acuerdo con el cumplimiento de las etapas o fases de la implementación de la estrategia comunicacional. Para este fin, se acoge la programación según fases, así:

- 1) fase de procesos previos a la estrategia.
- 2) fase de desarrollo de la estrategia propiamente dicha.
- 3) fase pos estrategia comunicacional, que comprende los procesos posteriores hasta la producción, difusión y promoción de uso de la información y los productos elaborados con base en la misma.

Lo anterior implica movilizar a la junta de vecinos y vecinas a través de estrategias comunicativas o comunicacionales que combinen adecuadamente medios interpersonales para lograr su participación en las distintas etapas de la elaboración del Plan Operativo Anual. Esto debe traducirse en esquemas ágiles de comunicación, que combinen la comunicación directa haciendo posible el posicionamiento de la elaboración del POA en una prioridad de la zona.

4.5. Metodología

- Estrategia general

A través de un conjunto de acciones de comunicación y divulgación, tendientes a informar, persuadir, motivar y orientar a los vecinos de acuerdo al modelo Hovland, con el propósito de tener una alta participación en la construcción vecinal participativa del POA, con el uso de medios interpersonales.

- Ejecución de la estrategia general

Para su ejecución la estrategia general debe especificarse por: medios, por públicos y por objetivos, de tal manera que en cada momento se tenga la adecuada combinación de ellos para el logro de los objetivos específicos.

Para ello se consideró que la mayoría de la población entrevistada es del sexo femenino, que cumplen con el requisito de ser jefas de hogar, vale decir que ellas tienen el mayor ingreso en cada hogar o bien en la mayor parte de las ocasiones, aportan con el único ingreso en la familia.

La comunicación supone diálogo y participación entre mujeres y hombres, aporta a la construcción de la democracia, lo que implica:

- ✓ Conocimiento del otro, reconociéndolo como interlocutor
- ✓ Entrega y demanda de información como derecho ciudadano
- ✓ Diálogo e intercambio de saberes

- ✓ Debate público, deliberaciones para la toma de decisiones
- ✓ Concertación o construcción de pactos colectivos: consenso
- ✓ Participación proactiva de la ciudadanía

Con la estrategia comunicacional se pretende sensibilizar para alcanzar tres tipos de efectos. Una toma de conciencia” para provocar un “cambio de actitudes” que favorezca un “cambio de conducta”, hacia un trabajo comunitario y participativo, que fortalezca el desarrollo de la zona.

En ese marco, se considerará los siguientes aspectos:

- ✓ Cómo afecta la situación de la zona a mujeres y a hombres.
- ✓ Qué demandan las mujeres y los hombres.
- ✓ En los mensajes visibilizar los logros y valores de ambos sexos. La presencia de la mujer debe manifestarse equilibradamente.
- ✓ Evitar representaciones gráficas y textos que impliquen una división sexual del trabajo y reforzar el concepto de responsabilidad compartida entre hombres y mujeres.

Algunas particularidades que podemos tomar en cuenta a la hora de formular propuestas en nuestras comunicaciones son:

- ✓ Que se hagan propuestas de transformación de las relaciones de poder entre mujeres y hombres.
- ✓ Que las mujeres aparezcan como sujetas activas de cambio y generar confianza hacia su valía y capacidad.
- ✓ Que mujeres y hombres se sientan invitados e incluidos para trabajar en espacios comunitarios el POA.

Lo anterior comprende diseñar y desarrollar una campaña previa al periodo de elaboración del POA, progresivamente intensa de información, persuasión, motivación y orientación para lograr la participación de los vecinos, tanto varones como mujeres, de la zona San Juan de Miraflores en la Subalcaldía Centro de la ciudad de La Paz.

4.5.1 Proceso metodológico

El desarrollo de la estrategia de comunicación se basa en la comunicación interpersonal “cara a cara” y la entrega de materiales elaborados considerando los estudios de cambio de actitud

del investigador Karl Hovland. En los documentos de diseño y ejecución, tanto para la sensibilización se especifican por estrategias de medios que se aplicarán.

El éxito de la estrategia de comunicación y divulgación se basa en la utilización de medios de comunicación interpersonal, que se ajusten a diferentes perfiles y tamaño de públicos, los mensajes adecuados en los momentos oportunos y con las características pertinentes.

Los medios de comunicación Interpersonal son los que permiten llegar de manera selectiva a grupos específicos, por algunos de sus elementos o por su ubicación en espacios claramente delimitados. Se caracterizan porque generalmente permiten un alto nivel de interacción entre emisor y destinatario del mensaje.

Estos medios tienen el fin de multiplicar, potenciar la información, influenciar en el grupo.

Los medios interpersonales más utilizados serán: las reuniones de diferente tipo (desde reuniones informativas), las visitas informativas puerta a puerta, debido a la heterogeneidad y diversidad de la población, la oralidad y los relatos, son los más influyentes, sobre todo en contacto directo con la ciudadanía de la zona San Juan de Miraflores en la Subalcaldía Centro de la ciudad de La Paz.

4.5.2 Técnica- Instrumento

✓ Sensibilización

Se denomina al conjunto de acciones comunicativas dirigidas a informar, motivar y orientar a la comunidad de la zona San Juan de Miraflores en la Subalcaldía Centro de la ciudad de La Paz,

Organizando y desarrollando el contenido comunicacional, sin un énfasis sexista; con una metodología y características de difusión y motivación de la participación en la elaboración del POA, de tal manera que no sólo se pueda brindar el apoyo que se requiera, sino incorporar a la vida de los vecinos la importancia de trabajar comunitariamente el Plan Operativo Anual.

✓ Estrategia

Diseñar y adoptar una estrategia comunicacional considerando las fases y enfoques de cambio de actitud de Karl Hovlan, motivando y orientando progresivamente a la población de la zona San Juan Miraflores del macro distrito Centro de la ciudad de La Paz, a través de la aplicación de medios interpersonales de comunicación, con contenidos explicativos,

persuasivos y motivacionales, para lograr la participación efectiva de los vecinos y vecinas, que informe sobre los beneficios y ventajas de participar en la construcción del POA y que además motive e integre a la comunidad.

✓ Actividades

1. Diseñar la estrategia de comunicación, tanto para mujeres como varones, objetivos, contenidos, piezas de comunicación y selección de medios, según características de los vecinos.
2. Diseñar mecanismos de coordinación y manejo de información con los medios de comunicación interpersonal.
3. Diseño y elaboración de piezas informativas acerca de:
 - ¿Qué es el POA?
 - Importancia del POA
 - Los propósitos del POA
 - Los beneficios del POA
 - La organización para el POA

Se trata de generar el compromiso y la participación de la comunidad de vecinos y vecinas, los hogares y los ciudadanos de la zona San Juan de Miraflores en la Subalcaldía Centro de la ciudad de La Paz.

Las formas de participación de la comunidad, los hogares y los ciudadanos en la elaboración del POA.

4. Característica de las piezas:

- Estas piezas deberán ser muy concretas, sin tendencia sexista y directa en sus contenidos.
- Los apoyos gráficos son esenciales con el fin de lograr el objetivo de persuadir a la población sobre el papel que cumple el POA en el proyecto de vida de la zona.
- El lenguaje será muy sencillo con el fin de llegar a todos los niveles socio-culturales de la población.
- Selección y diseño de medios para la sensibilización

Para las acciones de sensibilización se ha previsto la combinación de diversos medios que se exponen a continuación.

Carteleras: Previo a la elaboración del POA, se planifica instalar en sectores públicos de toda la zona, la instalación de carteleras, en el cual se informará periódicamente sobre las características, importancia, beneficio en la elaboración del POA.

El contenido deberá ser muy llamativo, con textos cortos y mucha infografía. La información allí expuesta deber ser renovada periódicamente para darle mayor dinamismo y actualidad.

Incorporación del chat: Este espacio de acceso público creciente, se denominará “Trabajamos juntos por nuestra comunidad” y proveerá información permanente sobre el desarrollo del Plan Operativo Anual.

Sus textos con frases contundentes, con una gran carga de información, con el fin de que el mensaje llegue de una manera rápida y no demande tiempo en su lectura.

Volantes informativos: Se divulgará la información relativa a las características, beneficios, proyecto de vida de la zona, otros, en relación a los recursos asignados con este objetivo desde el Municipio Autónomo de La Paz, que promocióne el desarrollo de la zona.

Perifoneo ambulante: Es evidente la eficacia de este medio de comunicación para la promoción de la elaboración del POA, especialmente para la realización del operativo. En consecuencia, su utilización en la difusión de las características y beneficio, se hace conveniente. Localmente se contratarán los servicios de esta modalidad y los mensajes y contenidos serán grabados en CD para su difusión.

Visita puerta a puerta: para fortalecer el cambio de actitud, se visitará e invitará cara a cara a los vecinos, con el fin de consolidar la participación del mismo en la elaboración del POA, realizada por las autoridades, es decir, en lo posible, por ambas autoridades (Subalcalde y Presidente de la Junta de Vecinos) vayan hasta la vivienda de cada vecino (lo cual no representa un problema debido a que la zona de San Juan de Miraflores cubre una extensión de aproximadamente 10 manzanos que bien pueden ser cubiertos en poco tiempo), estableciendo de esta manera una comunicación directa o dicho de otra manera se posibilita una interacción comunicacional “cara a cara”, lo que resultaría generando una gran empatía entre los que convocan y aquellos que son convocados.

Podría afirmarse que los mejores resultados en la convocatoria, está en ir puerta por puerta en toda la zona para lograr un verdadero cambio de actitud para lo cual fue diseñado este proyecto.

Cartas institucionales: A los responsables de Unidades Educativas de la zona de Miraflores, se les enviarán cartas para solicitar su colaboración y participación en los procesos de difusión de las características del POA.

A organizaciones cívicas, comunitarias, religiosas y ONG locales, informándoles sobre la realización del POA y solicitando su colaboración y participación.

A las autoridades policiales y militares para solicitar su cooperación en los aspectos relacionados con la seguridad y en las medidas de control y vigilancia durante el día de elaboración del POA.

Talleres de sensibilización: Se realizarán una serie de talleres dirigidos a dirigentes y dirigentes de organizaciones cívicas, a los presidentes y presidentas de la junta de vecinos, a los grupos juveniles, etc. Con el objeto de dar a conocer a estos actores las características y la importancia de participar del POA con el fin de que tengan la capacidad de transmitir a la comunidad en general una información clara y precisa.

Otras piezas comunicativas: La estrategia comunicacional, además de la utilización de medios interpersonales, utilizará otras piezas comunicativas para informar y motivar a la población y propiciar su participación activa en la realización del POA. Para este propósito se han programado las siguientes:

- ✓ **Afiches:** Informar a la población, sobre la realización del POA, especificando la fecha del evento. Se fijarán en lugares públicos como, las Iglesias, el comercio, las Unidades Educativas, sedes de las juntas de vecinos, etc.
- ✓ **Plegables:** Se realizarán plegables en los que se dará a conocer qué es el POA, para qué es, qué características tiene, como se recoge la información, para qué sirve la información, otros. Su distribución será fundamentalmente a rectores y profesores de los colegios, juntas de vecinos, otros.
- ✓ **Volantes:** Para informar a la población de manera ágil sobre la realización del POA con un contenido muy específico: fecha de realización, invitación a participar. Se distribuirán en las principales calles de la zona.

- ✓ Pasacalles con la fecha de realización del POA: Se fijarán en las vías de mayor circulación con el objetivo de informar y promocionar su realización.

- Diseño y producción de materiales de comunicación

Las estrategias para motivar la participación de los vecinos deben hacer énfasis en los beneficios que se obtienen, tanto para la zona como para la sociedad, con la realización y construcción conjunta de un proyecto de desarrollo de la comunidad. El conocimiento de estos beneficios posibilita que la ciudadanía desarrolle un gran sentido de cooperación, de identidad y aún más de pertenencia. Para concluir con los riesgos que significaría su construcción con poca participación y que no respondieran a las verdaderas necesidades de la población de la zona, siguiendo el enfoque de Carl Hovland.

En este sentido, se desarrollará una estrategia de comunicación permanente, progresiva e intensa de información, y motivación dirigida a los vecinos y vecinas, en las diferentes etapas y actividades de la preparación y elaboración del POA.

Esta estrategia comunicacional señalará en qué consiste el POA, indicando sus principales características: periodicidad, beneficios, otros; por qué el POA le sirve a la comunidad, indicando cómo la construcción conjunta redundará en una más equitativa asignación de recursos para la zona, la provisión y mejoramiento de los servicios públicos y sociales y la definición de planes de desarrollo social para la zona.

En la elaboración del POA, la cooperación y la participación de la comunidad en el proyecto garantiza la confiabilidad y validación de la información que se obtenga, en términos de cobertura de necesidades, desarrollo de propuestas que permitan una zona más segura entre otras características.

En esta construcción la participación de los ciudadanos adquiere su mayor significación en la organización del POA encuentra las más efectivas posibilidades de cooperación de la comunidad local.

En este nivel es importante canalizar el liderazgo de las autoridades municipales en cuanto a la promoción, preparación y ejecución del POA. A través de ellas, difundir su importancia en función de la planeación económica, social y territorial de la zona, despertando el interés

de la comunidad en términos del beneficio para su entorno inmediato que le propicia el contar con una información oportuna y confiable.

Para llevar a cabo la estrategia de información y motivación es necesario realizar un conjunto de actividades y utilizar diversos medios de comunicación interpersonal y formas comunicativas impactantes que en lo esencial consideren las características de la comunidad de vecinos.

De esta forma se cumple con la teoría del cambio de actitud de Carl Hovland de la recepción activa en la cual se crea una interacción fuertemente persuasiva y los ciudadanos toman una actitud crítica frente a la información reestructurando sus creencias y modificando sus actitudes.

En cuanto a las actividades preparatorias de la estrategia de comunicación se señalan, entre otras, las siguientes:

- ✓ Elaboración de diagnóstico sobre las características de la no participación de los vecinos y vecinas en la construcción del POA (ya elaborado).
- ✓ Identificación de los grupos y organizaciones sociales existentes en la zona que puedan cooperar con la sensibilización en la construcción del POA (Asociaciones de padres de familia, Organizaciones productivas, Iglesia, organizaciones cívicas, etc.)
- ✓ Diseño de la estrategia de comunicación, capacitación y movilización.
- ✓ Conformación de grupos de Apoyo a la estrategia comunicacional con participación de los miembros de las organizaciones comunitarias.
- ✓ En cuanto a la ejecución de la estrategia, se consideran en términos generales, las siguientes acciones:
- ✓ Ejecución de la estrategia de comunicación, motivación y movilización mediante los medios interpersonales más adecuados, dependiendo de las características de la zona.
- ✓ Distribución de piezas de comunicación que se hayan diseñado, para informar a la ciudadanía sobre la necesidad de participar en el POA suministrando información sensibilizadora (plegables, cartillas, juegos, etc.)
- ✓ Monitoreo y evaluación de los logros de la estrategia comunicacional, así como de las fallas o deficiencias.

- ✓ Informe de resultados.
- Ejecución de la estrategia comunicacional

Las fases en las que se implementara en la campaña son:

Fase de Generación de expectativas. En esta fase se busca informar y motivar a la población sobre la realización del POA y lograr su participación en las actividades del mismo.

Durante esta primera fase se busca el posicionamiento del POA a través del cambio de actitud en la ciudadanía, señalando por qué el POA le sirve a la comunidad, indicando cómo la información que se obtiene redundará en una mejor focalización de la planificación económica, social, territorial y ambiental en la provisión y mejoramiento de los servicios públicos y sociales y la mejor definición de los planes de desarrollo socio – económico de la zona de San Juan Miraflores.

Es una fase en la cual la promoción de la elaboración del POA tiene que ser intensas y utilizar los medios de comunicación interpersonales, así como la realización de eventos y el uso de piezas comunicativas preparadas para este propósito.

Fase de sostenimiento. La segunda fase de la estrategia comunicacional es fundamentalmente de carácter motivacional y orientador y en este sentido se volverá no solamente a insistir sobre la importancia del POA como prioridad para la zona precisando la participación del ciudadano para su exitosa realización.

Para difundir la realización del POA la utilización del perifoneo ambulante es de crucial importancia para informar de manera directa a la población residente, el día de elaboración del POA, las características, la información que deben suministrar, etc.

La grabación de los mensajes, y su reproducción en CDs para ser entregados para el perifoneo previos a la realización del POA.

En la semana anterior al POA se utilizarán pasacalles que se fijarán en las vías de más intensa circulación vehicular y peatonal informando sobre el mismo.

Fase de finalización. Esta fase de la estrategia comunicacional estará orientada a agradecer y reconocer la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la realización del POA.

Monitoreo y evaluación

La metodología de la estrategia comunicacional aplicada para el diseño y ejecución del POA debe contener los elementos básicos para el seguimiento oportuno, periódico y documentado del desarrollo de cada uno de los procesos, y dentro de éstos, las macro-actividades y tareas programadas con sus tiempos de inicio y culminación, responsables, insumos y productos intermedios y finales.

Metodología. La evaluación de la estrategia de comunicación comprenderá el conjunto de acciones que intervienen en dicho proceso, desde la fase de diseño, hasta la ejecución, incluyendo la fase misma de evaluación de resultados.

El proceso como tal, es un todo integrado de intervenciones lógicas y metodológicas que obedecen a un orden secuencial incorporado en los procesos de planeación, diseño, programación, ejecución, seguimiento y evaluación. Bajo este enfoque, el proceso debe ser evaluado de acuerdo con sus características y especificaciones.

Procesos a evaluar

Diseño, planeación y programación

- ✓ Definición de objetivos
 - Especificidad
 - Claridad
 - Pertinencia
 - Viabilidad
- ✓ Estrategias
 - Concordancia con los objetivos específicos
 - Disponibilidad de medios: suficiencia, adecuación, oportunidad
 - Organización
- ✓ Actividades
 - Secuencialidad
 - Especificidad
 - Priorización
 - Recursos

- Responsables
- Tiempos
- Productos:
 - Intermedios
 - Finales
- ✓ Verificadores
- Eficiencia
- Eficacia
- Oportunidad

Ejecución

- ✓ Piezas comunicativas: producción y difusión
 - Número
 - Calidad
 - Oportunidad
 - Disponibilidad
 - Integralidad
 - Costos
- ✓ Grado de cumplimiento
 - Del plan de sensibilización en su conjunto
 - Desempeño de actividades y tareas
 - Logro de objetivos específicos
 - Ejecución de las modalidades
 - Sensibilización
- ✓ Desarrollo de la estrategia comunicacional
 - Fases
 - Duración
 - Intensidad

- Progresividad
- Oportunidad
- Cobertura
- Costos
- Evaluación de resultados
- ✓ Logro de los objetivos específicos
- Conocimientos (información)
- Actitudes (motivación)
- Prácticas (cooperación)
- ✓ Mensajes
- Claridad
- Oportunidad
- Accesibilidad
- Diversidad
- Complementariedad
- ✓ Evaluación de impacto
- Impacto
- Resultado
- Cambios

4.6 Cronograma de actividades

Cuadro No. 28

ACTIVIDADES A REALIZAR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Revisión de bibliografía existente	X			
Determinación de población, diseño y selección muestra		x		
Presentación de muestra para su aprobación		x		
Recolección y análisis de la información		x	x	
Redacción de informe final				x
Entrega de informe final				x

4.7. Determinación de recursos necesarios

Presupuesto

Cuadro No. 29

No.	Gasto	Monto
1.	Papelería	50 bs.
2.	Fotocopias	250 bs.
3.	Costo de publicaciones	5000 bs.
4	Grabación de CD,s y Perifoneo	500 bs.
5	Imprevistos	100 bs.
	Total	5900 bs.

5. Conclusiones y recomendaciones

Producto de todos los elementos antes analizados podemos llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- La elaboración del POA es una valiosa ocasión para hacer conocer las demandas y necesidades de los vecinos, buscando concretarlas en proyectos que cuenten con el apoyo de la mayor cantidad de vecinos, debido a que existen asuntos relacionados con la salud, educación, seguridad y otros que pueden ser ampliamente compartidos.
- Comunicacionalmente será muy importante que tanto la Subalcaldía y la Dirigencia Vecinal deban dirigirse conjuntamente a la comunidad para lograr mejores resultados, podrán ser siempre ambas autoridades las que convoquen a dichas reuniones.
- El contacto personal en la comunicación interpersonal, generará la persuasión para el cambio de actitud, toda vez que, desde la teoría de las Políticas Públicas, se entiende la gobernabilidad como un acto de responsabilidad compartida y que, por ello mismo, la toma de decisiones debe tener las mismas características.
- La motivación para el cambio de actitud en los vecinos podría estar en sus mismas percepciones acerca de la importancia que tiene asistir a las reuniones.
- Uno de los condicionantes importantes para lograr mayor interés y un cambio de actitud de vecinos es precisamente el manejo transparente de los recursos asignados a la zona.
- El mensaje comunicacional debe incidir en la modificación de actitudes, originadas en algunos casos por falta de interés de los vecinos, mala convocatoria de los dirigentes, creencia de poca importancia en la participación del vecino, generando una crisis de institucionalidad. Por lo cual, habrá que modificar esas creencias, construyendo mensajes claros sobre la importancia de la participación individual y los beneficios de definir de qué manera, cómo y en que se distribuirá el presupuesto del Municipio, generando el involucramiento presencial de los vecinos para la toma de decisiones como única vía para la satisfacción de necesidades y demandas de la zona.

Bibliografía

Álvarez, E. y O. Castro (2000). *Participación ciudadana y gobierno local. Agenda de la reforma municipal en México*. México, D.F., México: Centro de Servicios Municipales Heriberto Jara A.C.

Benson, Oliver (1974). *El laboratorio de ciencia política*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu Editores.

Betancourt, I. R. (2011). *Guía de Trabajo Dirigido*. Recuperado de <http://modalidades-egreso-csedu.blogspot.com/p/examen-de-grado.html>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F., México: McGraw Hill.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). *Marketing*. México, D.F., México: Prentice Hall.

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Oxford Dictionaries (2018). *Spanish Oxford Living Dictionaries*. Recuperado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/representatividad>

Rogers, E. M., Dearing, J. M. (1996). *Communication Concepts 6. Agenda-Setting*. Thousand Oaks, London: SAGE Publications.

Schramm, Wilbur. *Investigaciones de la comunicación en los Estados Unidos*. En Schramm, Wilbur (Ed.). (1965). *La ciencia de la comunicación humana*. Recuperado de http://www.academia.edu/11555050/LA_CIENCIA_DE_LA_COMUNICACIÓN_HUMANA_-_Wilbur_Schramm

Moya Miguel (1998). *Persuasión y cambio de actitudes*. Recuperado de http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/1594/M_Moya_Persuasion_y_cambio_de_actitudes.pdf

Maccoby, Natham. *La retórica "científica"*. En Schramm, Wilbur (Ed.). (1965). *La ciencia de la comunicación humana*. Recuperado de http://www.academia.edu/11555050/LA_CIENCIA_DE_LA_COMUNICACIÓN_HUMANA_-_Wilbur_Schramm

Mayordomo, S., Zlovina, A., Iguatua, J. .J., Paéz, D. (1994). *Persuasión y cambio de actitudes*. Recuperado de <https://www.ehu.es/documents/1463215/1504276/Capitulo+XI.pdf>

Meny, Ives, Thoenig Jean-Claude. (1992). *Las políticas públicas*. Barcelona, España: Editorial Ariel.

Medina, A., Mejía, J. (1993). *El control en la implantación de la política pública*. México, D.F., México: Plaza y Valdés Editores.

Kliksberg, B. (2000). *Seis tesis no convencionales sobre participación*. México, D.F., México: Fondo de Cultura Económica.

Cabrero, E. (Coord). (2007). *Políticas públicas municipales*. México, D.F., México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.

Bazdrech, M. (2007). *Cambio municipal y participación social*. En Cabrero, E. (Coord). (2007). *Políticas públicas municipales*. México, D.F., México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.

Cabrero, E. (2007). *Políticas de modernización de la administración municipal. Viejas y nuevas estrategias para transformar a los gobiernos locales*. En Cabrero, E. (Coord). (2007). *Políticas públicas municipales*. México, D.F., México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.

Merino, M. (2002). *Participación organizada en el gobierno local*. Santiago de Querétaro, México: IGLOM.

Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016): *Plan de desarrollo Integral del municipio de La Paz*. Secretaria Municipal de Planificación del desarrollo. La Paz

Costa Arduz, Rolando (2012): *Historia de la Municipalidad de La Paz*. Concejo Municipal de La Paz

Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (2008)

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia (2010): *Ley N° 031 Ley Marco de Autonomías*

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia (2015): *Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales*.

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia (1993): *Ley N° 1551. Ley de Participación Popular*.

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. *Ley N° 2028. Ley de Municipalidades*. 28 de octubre de 1999.

Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016). *Manual de organización y funciones*. Dirección de Gobierno Electrónico y Modernización de la Gestión.

Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016): *Anuario Estadístico Municipal Gestión 2016*. Secretaria de Planificación del Desarrollo

Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (2016): *Plan Estratégico Institucional*. Secretaria de Planificación del Desarrollo. Secretaria de Planificación

Blanes, José (1998): *La Paz, Juntas Vecinales y Comité de Vigilancia*. Centro boliviano de estudios multidisciplinarios (Cebem).

Observatorio La Paz como vamos (2016): *Informe de la Encuesta de percepción de calidad de vida 2016*. Fundación para el periodismo.