



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

**Año: VII    Número: 2    Artículo no.:94    Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2020.**

**TÍTULO:** La efectividad del desempeño de la gestión pública de gobiernos locales. Análisis de un caso de estudio.

**AUTORES:**

1. Máster. Roger Alarcón Barrero.
2. Dra. Yudith Salvador Hernández.

**RESUMEN:** Se muestra el diseño y aplicación de un índice sintético que evalúa la efectividad del desempeño de gobiernos locales, resultado del estudio de propuestas metodológicas y procedimientos en sistemas empresariales y gubernamentales en distintos escenarios y contextos geográficos; así como de las proyecciones de perfeccionamiento de la gestión pública local. De la formulación teórica de un conjunto de subíndices formados por indicadores relacionados con dimensiones para una gestión pública efectivas y variables definidas para la efectividad del desempeño, se realizan evaluaciones prácticas con la combinación de diferentes métodos y técnicas.

**PALABRAS CLAVES:** efectividad, índice, desempeño, gestión pública.

**TITLE:** Performance effectiveness in public management of local governments. Analysis of a case study.

**AUTHORS:**

1. Master Roger Alarcón Barrero.
2. Dr. Yudith Salvador Hernández.

**ABSTRACT:** This work shows the design and application of a synthetic index that assesses the effectiveness of the performance of local governments. Departing from the theoretical formulation of a set of subindexes composed by indicators related to dimensions for an effective public management, a number of practical evaluations are carried out with the combination of different methods and techniques. The proposal of this tool, adapted to practical needs, has a combination of objective and subjective elements that allow to establish comparisons with empirical tests in different times and places and contributes to achieve a future state from the interpretation of the real state with valid and relevant indicators upon the base of the available and other required information to fill existent gaps.

**KEY WORDS:** effectiveness; index; performance; public management.

**INTRODUCCIÓN.**

En las corrientes modernizadoras de la administración pública ha cobrado fuerza la evaluación del desempeño público con enfoques multicriterios, entre los cuales se destaca la efectividad con la utilización de procedimientos y metodologías poco estandarizadas, pero con acercamiento a las necesidades de su conocimiento para la mejora. Su evolución introduce variables de relación cuya combinación distinguen dimensiones básicas que marcan una gestión pública cada vez más efectiva con generación de resultados observados por investigadores y especialistas en el tema.

Por el ambiente dinámico y complejo en que cumplen sus funciones, los sistemas gubernamentales demandan constante innovación y aplicación de herramientas ágiles para evaluar su desempeño y disponer de información precisa para la toma de decisiones.

Los índices sintéticos se muestran como una opción rápida para alcanzar tales propósitos, reflejan una medida cualitativa con base en niveles preestablecidos cuantitativos de desempeño que guían la gestión (Somarriba y Pena, 2005), permiten realizar comparaciones en tiempos distintos o lugares distintos para el mejoramiento de la gestión. Al decir de Ardila y García (2017) se percibe como una variable no observada que puede construirse a partir de variables observadas que le son determinantes, considerada como una combinación matemática de los indicadores que representan los distintos componentes del concepto que se pretende evaluar desde un sistema de partida.

Han sido diversos los intentos de establecer aproximaciones metodológicas, procedimientos y sistemas de cuantificación para generar índices con distintos niveles de medición cualitativo en varios temas de la administración pública como el desarrollo sostenible, el medio ambiente y lo social, apoyados en dimensiones, indicadores y variables, pero son escasas las evidencias de una propuesta de cálculo que aborde de forma más completa la evaluación de la efectividad del desempeño de la gestión pública por su carácter complejo, en particular a nivel local.

El objetivo de este trabajo es proponer un procedimiento para la obtención de un índice sintético desplegado sobre subíndices que reflejan la intención gubernamental de elevar el impacto de los resultados de forma global, responder ante las demandas de la sociedad, y la capacidad proactiva de proyección hacia el desarrollo, apoyado en un sistema de información pertinente y análisis de los resultados. En su diseño se construye un referencial teórico conceptual con los aportes de las fuentes seleccionadas y la definición de la efectividad.

## **DESARROLLO.**

### **Procedimiento para la obtención de un índice sintético de efectividad.**

Las características fundamentales del procedimiento radican en que los usuarios fundamentales del procedimiento son los órganos del gobierno local pero sus beneficiarios son los ciudadanos (interactivo); participación del ciudadano, órganos y entidades en su aplicación y sostenimiento

(participativo); los resultados fortalecen la imagen de la gestión pública (retributivo); muestra el análisis de indicadores de efectividad, la gestión de las interacciones y enfoca la alineación de las proyecciones estratégicos con los planes operacionales, integran métodos, formas y tipos de evaluaciones existentes (analítico); la orientación al impacto de los resultados, abarcan todos los procesos, sistemas de trabajo y recursos disponibles (Integral); la capacidad de variar y ajustarse a las necesidades (flexible) y el cumplimiento del marco legal de actuación (legalidad). El procedimiento se estructura en 3 etapas y 11 pasos. Su lógica se muestra en la Figura 1.

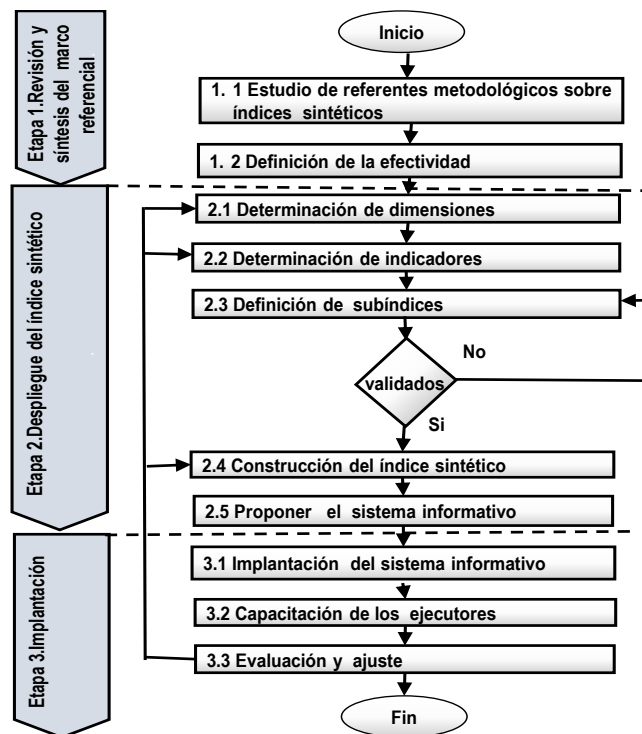


Figura 1. Procedimiento para el índice sintético de efectividad.

Fuente: elaboración propia.

### **Etapa 1. Revisión y síntesis del marco referencial.**

El paso 1.1 constituye la revisión bibliográfica para estudiar las propuestas metodológicas y procedimientos sobre índices sintéticos en temáticas de la administración pública, dirigida a identificar pasos comunes, herramientas más utilizadas, fuentes informativas y resultados de

aplicación en distintos escenarios y contextos con el fin de sustentar la nueva propuesta. Incluye contribuciones de instituciones académicas.

Al mismo tiempo en el paso 1.2 se profundiza en el tratamiento conceptual dado a la efectividad en los sistemas empresariales, gubernamentales y fuentes académicas, establecen criterios de comparación de las variables distintivas en la connotación actual del término.

Del análisis se extraen variables comunes con las que se elabora una matriz binaria en las que se obtiene concentración de relaciones, el grado de centralidad con análisis cuantitativo mediante el empleo del software UCINET 6.0 y con el programa Statistic Program for Social Sciences (SPSS) para Windows versión 20.0 se realiza un análisis de conglomerados jerárquico, para establecer coherencia con las agrupaciones visualizadas en la red. Al mismo tiempo, se realiza un análisis factorial de las relaciones de interdependencia de las variables, se tiene en cuenta la validación medida por el criterio Alfa de Cronbach de consistencia interna ( $AC \geq 0.7$ ) (Mahlotra, 2004). Se corrobora la validez de los datos con el indicador estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) como medida de adecuación de las variables utilizadas en el estudio.

Con el análisis de los componentes principales se obtiene la mayor varianza de los datos originales y por la distribución de frecuencias de aparición en los conceptos se señalan aquellas que más sobresalen en cada uno, cuya unión permite conformar el concepto.

## **Etapa 2: Despliegue del índice sintético.**

En el paso 2.1 para la determinación de las dimensiones se realiza una búsqueda bibliográfica en centros de estudios académicos e instituciones gubernamentales, prácticas gubernamentales en los últimos 30 años, las características del buen gobierno, el desempeño público territorial y propuestas realizadas por diversos autores para el análisis de las dimensiones abarcadoras del concepto en estudio. La síntesis se muestra en una encuesta a funcionarios y especialistas para ampliar o reducir,

luego a académicos con el fin de analizar y avalar el resultado, y finalmente a expertos seleccionados (entre 7 y 15) para tener un nivel de confianza y calificación elevado se utilizan requisitos para su validación con el coeficiente de concordancia de Kendall (siempre que  $k \geq 0,5$ ). El resultado constituye la propuesta final de dimensiones de los autores. Para determinar los indicadores en el paso 2.2 se tiene en cuenta los elementos siguientes:

- Clasificación de los indicadores en las fuentes referenciales en las categorías de eficacia, eficiencia y efectividad.
- Aproximaciones que permiten explicar intuitivamente el concepto de efectividad del desempeño de la gestión pública con variables claves.
- Integración por criterios de relación (fines, objeto de medición, coincidencia de fuentes) y comparación con las variables contenidas en las dimensiones definidas y el concepto definido.
- Matriz de correspondencia que ilustra multivariantes para la conformación de indicadores.
- Propuestas de indicadores con los estándares (fichas) sobre las variables claves de control y evaluación, el peso de influencia en las dimensiones, la correlación y la validación.

Después de definidos los indicadores y validados mediante cuestionario a un grupo de especialistas sobre el cumplimiento de los requisitos y criterios de validez que deben cumplir, y encuesta a expertos sobre el peso de influencia de los indicadores (P) y las dimensiones por ordenación simple, se procede al paso (2.3) que estructura los subíndices ( $S_{bi}$ ) con la ecuación (1) en la que se asumen valores entre cero y 100, con la ecuación (2) cuyos valores se ubican entre cero y uno. El desempeño mínimo representa el valor 0 y los máximos el 100 o el uno. Ambas unidades de medición son elegibles según la evaluación que se pretenda realizar, tanto cuantitativa como cualitativa y la posición relativa respecto a los intervalos de actuación que se muestran en la tabla 1 cuyos rangos disminuyen en el alcance de las categorías superiores, desde deficiente a alto.

$$S_{bi_D} = \sum_{j=1}^4 P_j \cdot Id_j \quad \forall D \quad (1)$$

$$S_{bi_D} = \frac{\sum_{j=1}^4 P_j \cdot Id_j}{D_{max}} \quad (2)$$

Donde:

Id: Indicadores j de la dimensión i (Di).

Pj: Peso de influencia de cada indicador j en la dimensión i.

Dmax: Valor del desempeño máximo.

Tabla 1. Evaluación cuantitativa o cualitativa según la posición relativa en los intervalos

Fuente: Elaboración propia.

Intervalos (%)	Categorías cualitativas		Intervalos (puntos)
$90 \leq ISE \leq 100$	Rangos de evaluación	Alto	$0.9 \leq Ind \leq 1.0$
$70 \leq ISE < 90$		Bien	$0.7 \leq Ind < 0.9$
$40 \leq ISE < 70$		Regular	$0.4 \leq Ind < 0.7$
$ISE < 40$		Bajo	$Ind < 0.4$

En la definición de los estándares normalizados se establece como unidad de medida el porcentaje para cuatro categorías cualitativas de una escala ordinal según el rango de medición con intervalos<sup>1</sup> descendentes hacia la mejor calificación. El criterio “alto” para la mejor evaluación con predominio de aspectos positivos, el “mediano” indica una evaluación que no alcanza la máxima por el peso negativo que tienen algunos aspectos, el “bajo” indica la inclinación hacia varios aspectos negativos, el “deficiente” muestra predominio de aspectos negativos.

<sup>1</sup> Los intervalos representan una propuesta de los autores, derivados de la experimentación en esta investigación y aprobados por el equipo de trabajo. Las propuestas de categorías de niveles, constituyen aproximaciones sugeridas o empleadas por diferentes autores consultados en la literatura.

La medición en períodos cuatrimestrales y anuales con el resultado medido contra estándar aceptado como línea de base, a partir de los escasos referentes en el desempeño histórico. De igual manera, las metas mínimas y máximas en cada uno con las fuentes e información a tributar.

El cálculo de cada subíndice crea las condiciones para el paso 2.4, donde se integra el índice sintético de efectividad (ISE) definido como la suma de los subíndices, se consideran diferentes indicadores, variables y datos que son convertidos mediante una ecuación matemática.

En la ecuación (3) se asumen igualmente valores de cero a 100, y la (4) entre cero y uno. En ambas se introduce un coeficiente de peso (K) para cada subíndice por el grado de importancia que tienen en los resultados finales, el cual se obtiene a través de encuesta a los expertos con nivel de concordancia de Kendall con la intención de proporcionar una explicación más clara sobre el comportamiento del concepto objeto de estudio y facilita la evaluación para la toma de decisión.

$$(3) \quad ISE = \sum_{Sbi=1}^4 K_{Sbi} \cdot Sbi$$

$$(4) \quad ISE = \frac{\sum_{Sbi=1}^4 K_{Sbi} \cdot Sbi}{D \max}$$

Donde:

Ksbi: Coeficiente de peso por cada subíndice.

Dmax: Valor del desempeño máximo.

Su aplicación percibe el estado del desempeño a tiempo real y no requiere necesariamente referentes comparativos entre el “antes” y el “después”. Para asegurar la implementación se elabora un sistema informativo (paso 2.5) basado en los requerimientos que demandan los indicadores con la información disponible y la agregada para la evaluación del estado de la efectividad y que le sirvan a los directivos gubernamentales en el análisis de las desviaciones y acciones correctivas necesarias en su desempeño. Recoge como requisitos la información necesaria, calidad, oportunidad y exactitud ajustada a la realidad, tiene entre sus componentes principales el procesamiento informativo, la evaluación resultante, y la divulgación de los resultados.



**Etapa 3: Implantación.**

Tanto en el diseño como en la implantación del sistema informativo (paso 3.1), el equipo de trabajo responsable de su ejecución recibe capacitación (paso 3.2) sobre el empleo de la información, su transformación adecuada a los indicadores, la condensación para fácil interpretación, el procesamiento estadístico y presentación gráfica. En el diseño se realiza un diagnóstico sobre la información disponible agregar en cada fuente según las potencialidades y las posibilidades existentes.

Luego de realizado los pasos anteriores, se procede a la implantación del índice sintético de efectividad (paso 3.3) con la recopilación, procesamiento y evaluación de los datos según los períodos acordados en la que participan los responsables de las fuentes internas y externas. Previo a la diseminación, el resultado es evaluado por el equipo ejecutivo administrativo donde analiza el comportamiento de cada subíndice e indicadores, se determinan debilidades sobre las que toma las decisiones pertinentes para realizar los ajustes apreciados (paso 3.4) y alcanzar los valores fijados como signo de mejora.

**Aplicación en caso de estudio.*****Etapa 1: Revisión y síntesis del marco referencial.***

El estudio derivado de la revisión bibliográfica determinó la existencia de diversas propuestas metodológicas, procedimientos y sistemas de cuantificación para generar índices con distintos niveles de medición cualitativos basados en la selección de dimensiones, indicadores y variables de control como pasos comunes; sin embargo, son escasas las evidencias de una propuesta de cálculo que aborde de forma más completa y sintetizada su desempeño global.

De manera segmentada, por lo general, se abordan temáticas específicas que destacan algunas como la sostenibilidad, desarrollo sostenible, desempeño de la gestión pública, calidad, calidad de vida; bienestar y sostenibilidad por comunidades, comportamiento demográfico, desempeño institucional municipal (Huther y Shah, 2008; Pérez, 2015; Prieto y Nieto, 2014).

Los índices compuestos predominan con indicadores y ponderaciones que reflejan una evaluación del gobierno basados en su mayoría en encuestas, entrevistas, sondeos de opinión y registros estadísticos gubernamentales como fuentes de información.

La efectividad es un término asociado a los sistemas de gestión de los gobiernos con énfasis en los resultados y con necesidad de su medición. En los sistemas empresariales la asocian a los resultados alcanzados y vinculada estrechamente a la eficacia, mientras que en los sistemas gubernamentales pasa a un enfoque más abarcador con la incorporación de otros elementos valorativos en la gestión pública como los cambios suscitados y el impacto real percibido, condicionada por la identificación de problemas sociales, los efectos de la gestión pública, el valor público creado y el aporte al desarrollo.

En la administración pública la efectividad, como cualidad superior de percepción ciudadana, ha tenido múltiples enfoques académicos y contribuciones autorales con gran diversidad de matices de cuyo análisis se extraen 21 variables que la red de relaciones obtenida con el software UCINET 6.0, muestra concentración en tres grupos que indican el propósito de la gestión externa, las actividades de la gestión pública en su conjunto, y el fin de las políticas públicas. En el análisis cuantitativo sobresalen las variables resultadas, objetivas de las políticas, cambio social, satisfacción de demandas, capacidad de respuesta, impacto, la identificación de problemas, efectos, beneficios.

### ***Etapa 2: Despliegue del índice sintético.***

El estudio bibliográfico para la determinación de las dimensiones abarcó prácticas gubernamentales de varios países, las características del buen gobierno, el desempeño público territorial, revisión de

documentos y publicaciones de instituciones gubernamentales y organizaciones, centros de estudios académicos cubanos, así como, el análisis y síntesis de 23 dimensiones de la administración pública, agrupadas por el nivel de coincidencia en las variables contenidas.

El resultado se conformó en una encuesta aplicada a 26 funcionarios y especialistas con distintas funciones y responsabilidades en gobiernos locales, posterior en entrevista a académicos cubanos, coincidieron en las dimensiones desarrollo y su estrategia, la económica, los resultados e impactos de la gestión, y lo social con el entorno.

En consulta con los expertos se obtuvo un alto nivel de concordancia ( $k=0,71$ ) con lo que los autores concluyen que el desempeño de una gestión pública efectiva se resume en cuatro dimensiones: la estratégica con la proyección de políticas públicas para distintos plazos de tiempo sobre la base del conocimiento de las necesidades y planteamientos de la sociedad; la económica con el empleo de los recursos materiales y financieros en la transformación del estado del entorno; la operativa se expresa en el aseguramiento de las actividades administrativas para el mejor ejercicio de sus funciones, se implementan sistemas integrados de gestión, procesos y las estrategias; la social para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y el desarrollo integral de la sociedad.

El estudio de las fuentes consultadas mostró una amplia diversidad de indicadores, que en la clasificación por categorías y luego de la reducción realizada se conformaron 16 sobre la efectividad del desempeño, basados en las variables claves que interrelacionan las dimensiones con el concepto efectividad, mostradas en una matriz de correspondencia. Se estructuraron los subíndices a partir de los indicadores por cada dimensión ( $I_{dj}$   $D_i$ ), y se estiman los pesos de influencia de cada uno con las fórmulas de cálculo (Tabla 2).

El resultado de la encuesta a funcionarios y especialistas reflejó correlación por el nivel de incidencia de las dimensiones y los indicadores con las variables de efectividad que concentran el 97 % entre alta y media. De la misma forma se identificaron factores condicionantes de índole organizativos y

técnicos que no determinan su aplicación. Con la validación por el 98 % de los especialistas y funcionarios de los requisitos técnicos diseñados y criterios de validez al aplicar el cuestionario, se obtienen indicadores balanceados corroborado por los expertos con la encuesta que respondieron sobre el grado de relevancia de los indicadores en la que el 96 % coincidieron entre muy relevante y bastante relevante como valores máximos en una escala Likert.

### ***Etapa 3: Implantación.***

La capacitación sobre el sistema informativo diseñado y su implantación, permitió obtener datos de los últimos tres años como espacio temporal, sin posibilidades de medición en años anteriores debido a la dispersión de la información, la inconsistencia de los datos y la carencia de mecanismos de recopilación informativa para el análisis. Con la aplicación retroactiva se establecieron referentes comparativos de comportamiento, ajustar los requerimientos informativos y evaluar el resultado del cálculo de los subíndices y el índice sintético de efectividad (Tabla 3).

Tabla 2. Subíndices con los indicadores, pesos de influencia y fórmulas de cálculo.

Fuente: Elaboración propia.

Subíndices (Sbi) y fórmula de cálculo	Peso (Ksbi)	Indicadores (Id) y fórmula de cálculo	Peso (Pj)
Subíndice Estratégico $S_{bi} (est) = \sum_{j=1}^n P_j \cdot Id_j$	0.30	$C_{pre} = \left(1 - \frac{Hc}{Pnp}\right) \cdot 100$ donde, Hc: hechos o situaciones complejas ocurridos, Pnp: planteamientos no priorizados.	0.15
		$P_{oPu} = \frac{\sum DePpne}{\sum Ppnt} \cdot 100$ donde, Ppnt: Cantidad de problemas identificados en el conjunto de planteamientos y/o el conjunto de necesidades. DePpne: Cantidad de decisiones sobre los problemas escogidos en el conjunto de planteamientos y/o el conjunto de necesidades.	0.15
		$PPP_e = \frac{PPP_{dp}}{PPP_t} \cdot 100$ donde, PPP <sub>dp</sub> : Cantidad de planes, programas, proyectos orientados a necesidades de desarrollo y/o a dar respuesta a planteamientos que satisfacen a la mayoría comunitaria PPP <sub>t</sub> : Cantidad de total de planes, programas y proyectos existentes.	0.30

		$Esmr = \frac{\sum Cef}{\sum PPPt} * 100$ <p>donde <math>Cef = \sum_{a=1}^n Ea_n</math></p> <p>Cef: cantidad de efectos que se producen en otros ámbitos, PPPt: cantidad de total de planes, programas y proyectos existentes.</p>	0.40
<b>Subíndice económico</b>  $Sbi(eco) = \sum_{j=1}^n Pj \cdot Idj$	0.25	$RsPn = \frac{Crs}{Cpn} * 100$ <p>donde,</p> <p>Crs: cantidad de respuestas y soluciones dadas, Cpn: cantidad total planteamientos y necesidades recibidas.</p>	0.20
		$Prmf = \frac{\sum Rmf(eco, pre, tri)}{Rspn}$ <p>donde,</p> <p>Rm (eco): porciento de recursos materiales por plan economía, Rf (pre): porciento de recursos financieros por presupuesto, Rf (tri): porciento de recursos financieros por tributo territorial, Rspn: respuestas y soluciones a planteamientos y necesidades.</p>	0.30
		$Poop = \frac{ObRspn}{ObPope} * 100$ <p>donde,</p> <p>ObRspn: objetivos que dan respuesta o solución a planteamientos y necesidades ObPope: objetivos totales en la planificación operacional.</p>	0.25
		$SiBensa \geq 1 \text{ (ganancias)} \quad Bensa = \frac{\sum Ig(Pl, Pr, Py)}{\sum Gt(Pl, Pr, Py)} * 100$ $Si Bensa \leq 1 \text{ (pérdidas)} \quad Bensa = \frac{\sum Ig(Pl, Pr, Py)}{\sum Gt(Pl, Pr, Py)} * 100$ <p>donde</p> <p>IgPl: ingresos de los planes, IgPr: ingresos de los programas, IgPy: ingreso de los proyectos GtPl: gastos en los planes, Gt Pr: gastos en los programas, GtPy: gastos en los proyectos</p>	0.25
<b>Subíndice operativo</b>  $Sbi(ope) = \sum_{j=1}^n Pj \cdot Idj$	0.20	$Sleof = \frac{\text{Información no registrada(IFnR)}}{\text{Información registrada (IFR)}} * 100$ <p>donde,</p> <p>IFnR: cantidad de información no registrada de planteamientos sobre temáticas, sectores y segmentos poblacionales establecidos, IFR: cantidad de información registrada de planteamientos sobre temáticas, sectores y segmentos poblacionales establecidos</p>	0.15
		$GAsrpn = \frac{Etoe}{Etoa} * 100$ <p>donde,</p> <p>Etoe: cantidad estrategias organizativas efectivas, Etoa: cantidad estrategias organizativas aplicadas</p>	0,25
		$Eaff = \frac{PRaff}{PPaff} * 100$ <p>donde,</p> <p>PRaff: porciento realizado para el avance fisico y financiero, PPaff: porciento planificado para el avance fisico y financiero</p>	0,30
		$Bene = \frac{\sum_{j=1}^n \text{beneficiarios (Pl, Pg, Py)}_j}{n}$ <p>donde,</p> <p>Pl: planes, Pg: programas, Py: proyectos, n: cantidad total de Pl, Pg, Py</p>	0.30

<b>Subíndice social</b>  $S_{bi}(\text{soc}) = \sum_{j=1}^n P_j \cdot I_{dj}$	0,25	$Pasr = \frac{\text{Propuesta ciudadana SR realizada}}{\text{Planteamientos y necesidades}} * 100$ <p style="text-align: right;">donde,</p> <b>SR: soluciones y respuestas.</b>	0.20
		$Polo = \frac{\text{Potencialidades explotadas}}{\text{Potencialidades identificadas}} * 100$	0.10
		$Apolo = \frac{\text{Potencialidades en PPP}}{\text{Total PPP}} * 100$ <p style="text-align: right;">donde</p> <b>PPP: planes, programas, proyectos</b>	0.25
		$Pegepu = \frac{\sum E(3) + \sum B(2) + \sum R(1) + \sum M(0) + \sum MM(-1)}{N}$ <p style="text-align: right;">donde</p> <b>E(excelente), B(buena), R(regular), M(mal), MM(muy mal): representan la cantidad de alternativas que marcan los encuestados.</b> <b>N: cantidad de encuestados.</b>	0.45

Tabla 3: Resultados del cálculo de los subíndices y el índice sintético de efectividad.

Fuente: Elaboración propia.

Subíndice	2015	2016	2017
Estratégico	60.7	55.2	63.7
Económico	72	78.1	80
Operativo	71.5	70	79.6
Social	69	80	83.4
ISE	67.8	70	75.8

Como se observa, en los últimos tres años, el subíndice social registro un salto de atención, mientras que el estratégico es el menos valorado en el desempeño del gobierno local, predomina el operativo, seguido del económico y el social. Esta situación fue provocada por la gestión operativa de corto alcance con las tareas del día a día para dar respuesta o soluciones a las crecientes necesidades básicas de la sociedad, sin una proyección de alcance mayor en el desarrollo socioeconómico que lograra cambios de percepción relevante por el impacto de los resultados. Lo anterior influyó en los valores del índice sintético de efectividad del desempeño del gobierno local el cual mostró niveles bajos por la posición relativa en la escala de medición, que determina la necesidad de un plan de acciones correctivas para su mejora en mediciones anuales con un 4 % de incremento promedio por año hasta pasar de un rango regular a aceptable.

## **CONCLUSIONES.**

El análisis del estado real del desempeño del gobierno local objeto de estudio estableció la línea base para el comienzo del estudio y el desarrollo de la propuesta.

El procedimiento ofrece un instrumental metodológico definido como práctico y extensiva a sistemas gubernamentales similares cuando se fija la intención de evaluar su desempeño.

El desarrollo del índice sintético de efectividad busca generar una cultura organizacional dirigida a la mejora del desempeño de la gestión pública.

Los resultados obtenidos permitieron establecer el criterio sobre el grado de efectividad del desempeño de la gestión del gobierno local, y las líneas de acción futura para su mejora con la implantación del procedimiento.

## **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Ardila Delgado, A. y García Solano, D. (2017). Construcción de un índice sintético de desempeño institucional municipal en Colombia. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. 67. pp. 56-72.
2. Huther, J. y Shah, A. (2008). Una medida simple de buen gobierno. *Prestación de servicios públicos. Serie sobre sector público, buen gobierno, responsabilidad y rendición de cuentas*. Bogota, Colombia: ANWAR SHAH.
3. Mahlotra, N. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. 4 a ed. México: Pearson Prentice-Hall.
4. Pérez, R., M. (2015). Cálculo del Índice de Comportamiento Demográfico Local específico para la toma de decisiones de gobiernos locales. *Retos de la Dirección* 9(2). pp.1-13.
5. Prieto, J. A., y Nieto, F. (2014). *Índices sintéticos de bienestar y sostenibilidad por Comunidades Autónomas*. España: Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid. Disponible en:  
<http://eprints.ucm.es/25747/1/DOCTRA1401.pdf> [consultado 14/6/2019].

6. Somarriba, N., y Pena, B. (2005). Un indicador sintético de calidad de vida laboral para las provincias españolas. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*, 6 (2), pp. 331-344.

## **BIBLIOGRAFIA.**

1. Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública. Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.
2. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) – Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económico Social (ILPES) (2000). *Modernización del Estado, Reforma Administrativa y evaluación del desempeño de la gestión pública*. Oficina Nacional de Estadísticas, la Habana.

## **DATOS DE LOS AUTORES.**

1. **Roger Alarcón Barrero.** Doctorante en Ciencias Técnicas en la especialidad Ingeniería Industrial, Máster en Dirección e Ingeniero industrial. Profesor Asistente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Administración. Correo electrónico: [mlfont@uho.edu.cu](mailto:mlfont@uho.edu.cu)
2. **Yudith Salvador Hernández.** Doctora en Ciencias Técnicas en la especialidad Ingeniería Industrial, Máster en Ingeniería Industrial e Ingeniera industrial graduada en la Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”. Profesora Asistente y Vicedecana Investigación y Postgrado de la Facultad de Informática y Matemática de la Universidad de Holguín. Correo electrónico: [ysalvadorh@uho.edu.cu](mailto:ysalvadorh@uho.edu.cu)

**RECIBIDO:** 1 de diciembre del 2019.

**APROBADO:** 9 de diciembre del 2019.