



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO DE LA COMUNA MONTAÑITA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: NURY JOHANNA GUTIÉRREZ BAQUE

PROFESORA GUÍA: ING. DATZANIA VILLO BURGOS, MSc

La Libertad - Ecuador

2017



“ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO DE LA COMUNA MONTAÑITA, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”

Autor

Gutiérrez Baque Nury Johanna

Tutor:

Ing. Villao Datzania, MSc.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objeto analizar la influencia de la participación ciudadana en la calidad del servicio de alcantarillado de la comuna Montañita, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena. Para ello se realiza el planteamiento del problema que consiste en la escasa participación de los habitantes en las diferentes organizaciones de la localidad, en asuntos de interés públicos referentes a los mecanismos de control social ya que se evidenció que existe insatisfacción en el servicio del alcantarillado que recibe la comuna. En Ecuador realmente hay muy poca respuesta a muchos de los problemas sociales, a pesar que han surgido nuevas formas de organización que no necesariamente requieren de una respuesta del Estado. Se buscó analizar la relación que existe entre el cabildo comunal con la satisfacción de los habitantes en base al servicio de alcantarillado que reciben en dicha comunidad. La investigación se desarrolló de manera descriptiva y correlacional que permitió observar las realidades de hecho, datos recabados, especialmente de los resultados obtenidos en la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos de investigación, así como también hacer un análisis de la relación existente en las dos variables. Desde la perspectiva cualitativa se obtuvo un diagnóstico del campo sobre la participación ciudadana y su influencia en la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, a través de la aplicación de la entrevista a autoridades locales, con dicha información dar una conclusión y recomendación, por otra parte la perspectiva cuantitativa permitió obtener información a través de la utilización de cifras estadísticas la falta de este servicio a nivel local, además de las encuestas realizadas a los ciudadanos se determina el limitado involucramiento de las persona en la toma de decisiones, siendo éste primordial y de vital importancia para el desarrollo de los pueblos y del mundo entero.

Palabras claves: Participación ciudadana, calidad de servicio.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de titulación, “ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO DE LA COMUNA MONTAÑITA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”, elaborado por la Sra. Nury Johanna Gutiérrez Baque, egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Datzania Villao Burgos, MSc
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDADES

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO DE LA COMUNA MONTAÑITA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”, elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna declara que concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa. Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la **Facultad de Ciencias Administrativas** carrera de **Administración Pública** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

GUTIÉRREZ BAQUE NURY JOHANNA
C.I: 091751605-6

AGRADECIMIENTO

En el camino de la vida he encontrado que la grandeza de un sueño, toma forma si tiene la capacidad de visualización. Si dominamos la mente y pensamos solo en cosas positivas y creativas sin dudar en nuestras capacidades, el mundo se abre a tus pies con la misma energía positiva que emana en ti. Dios nos abraza en su amor y llena de bendiciones nuestro camino.

Es por eso que quiero agradecerle a Él en primer lugar, por ser tan maravilloso, por darme la fuerza que tanto necesitaba para culminar este trabajo lo que me parecía imposible terminar.

A mi esposo e hijos por la paciencia y la espera en momentos de ausencia y en las que mis fuerzas y ánimos estaban disminuidas muchas veces y necesité del amor y la comprensión de ustedes para impulsarme a terminar este proyecto.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy, quienes me formaron con sus principios y valores de una manera amorosa y siempre me motivaron constantemente para alcanzar mis objetivos con humildad y sacrificio.

Mis sinceros agradecimientos a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por permitirme ser parte de esta noble institución de Educación Superior y alcanzar un Título Profesional al servicio del País.

De manera especial a la Ing. Datzania Villao por su acertada dirección, orientación y haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, a su noble paciencia y conocimientos científicos, lo que permitieron con satisfacción la culminación de este trabajo de titulación.

Nury Gutiérrez Baque

DEDICATORIA

Dedico el cumplimiento y el esfuerzo de mi trabajo a:

Dios por ser quien me ha guiado en todo momento, dándome las fuerzas necesarias y sobre todo salud, para continuar luchando día tras día y seguir rompiendo barreras que se me presenten.

A mí querido esposo Jorge Moreno por su apoyo incondicional, moral y económico.

A mis amados hijos: Malanie, Jostin y Jorgito mis joyas más preciadas, y por ser mi sostén emocional hacia el avance de mi desarrollo profesional, por el tenaz acompañamiento que siempre me han brindado y junto a ustedes lograr finalizar mi objetivo.

A mis padres por su apoyo y consejos de superación, hoy puedo culminar mi estudios profesionales con mucho sacrificio y me llena de orgullo que ustedes estén dentro de este triunfo que vale la pena compartirlo, con quien mejor que mis padres, mis amigos de toda la vida.

A mis abuelitos que desde el cielo como ángeles me cuidan, y me inspiran a ser mejor cada día, que aunque no estén físicamente siempre los tengo presente en mi mente y corazón y sé que estarían orgullosos porque cumplo unos de mis anhelados sueños.

A las autoridades y personal docente de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por su formación académico a lo largo de mis estudios universitarios y lograr el objetivo trazado para forjar un futuro mejor para la sociedad y para la Patria.

A todas las personas que de una manera u otra me apoyaron en los momentos difíciles y que confiaron en mí.

Nury Gutiérrez Baque

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Linda Núñez Guale, MBA
DECANA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.
DIRECTORA DE LACARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Datzania Villao Burgos, MSc.
PROFESOR TUTOR

PhD. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Brenda Reyes Tomalá, MSc.
SECRETARIA GENERAL
UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

ÍNDICE

RESUMEN	ii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	iii
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDADES	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
TRIBUNAL DE GRADO	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
OBJETIVO GENERAL	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
HIPÓTESIS	19
VARIABLE INDEPENDIENTE	19
La calidad del servicio.....	19
CAPÍTULO I.....	20
MARCO TEÓRICO	20
1.1 Revisión de la literatura.....	20
1.2 Fundamentos teóricos.....	23
1.2.1 Participación ciudadana.....	23
1.2.1.1 Mecanismos de la participación ciudadana local	25
1.2.1.2 Tipos de participación ciudadana	26
1.2.1.2.1 Participación política:	27
1.2.1.2.2 Participación Social:	27
1.2.1.2.3 Participación Ciudadana:.....	28
1.2.1.3 Democracia Participativa	29
1.2.1.3.1 Toma de decisiones	30
1.2.1.3.2 Capacidad	31

1.2.1.4 Integración de la comunidad	32
1.2.1.4.1 Derechos	33
1.2.1.4.2 Políticas	35
1.2.2 Calidad de los servicios públicos	36
1.2.2.1 Acciones planificadas	37
1.2.2.1.1 Organización	38
1.2.2.2 Satisfacción de necesidades	38
1.2.2.2.1 Cultura	38
1.2.2.3 Expectativas de las persona	39
1.2.2.3.1 Beneficios	39
1.3 Fundamentos	39
1.3.1 Fundamento social.....	39
1.3.2 Fundamento legal	40
CAPÍTULO II	44
MATERIALES Y MÉTODOS	44
2.1 Tipos de la investigación.....	44
2.2 Métodos de la investigación.....	45
2.3 Diseño de muestreo	46
2.4 Diseño de recolección de datos	48
CAPÍTULO III	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51
3.3 Análisis de datos de la observación.....	51
3.2 Análisis de datos de la entrevista	52
3.1 Análisis de datos de la encuesta	54
3.4 Limitaciones	64
3.5 Resultados	65
Conclusiones	68
Recomendaciones	70
Bibliografía.....	71
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Universo	46
Tabla 2. Tamaño de la muestra	47
Tabla 3. Situación actual del servicio de alcantarillado	54
Tabla 4. Gestiones realizadas	55
Tabla 5. Recursos económicos para el servicio de alcantarillado	56
Tabla 6. Satisfacción de necesidades	57
Tabla 7. Toma de decisiones	58
Tabla 8. Buen servicio.....	59
Tabla 9. Derechos de participación	60
Tabla 10. Recursos bien invertidos	61
Tabla 11. Capacidad de decisión.....	62
Tabla 12. Consciencia de la calidad de servicio.....	63
Tabla 13. Frecuencias observadas y esperadas	66
Tabla 14. Prueba de Chi cuadrado.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Situación actual del servicio de alcantarillado	54
Gráfico 2. Gestiones realizadas	55
Gráfico 3. Recursos económicos para el servicio de alcantarillado	56
Gráfico 4. Satisfacción de necesidades	57
Gráfico 5. Toma de decisiones	58
Gráfico 6. Buen servicio	59
Gráfico 7. Derechos de participación	60
Gráfico 8. Recursos bien invertidos	61
Gráfico 9. Capacidad de decisión	62
Gráfico 10. Conciencia de la calidad de servicio	63

ANEXOS

ANEXO 1 Encuestas	75
ANEXO 2 Entrevista.....	78
ANEXO 3 Fichas de Observación	79
ANEXO 4 Evidencias Fotográficas	83

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de alcantarillado de las ciudades a nivel mundial se remontan a la antigüedad. Se han encontrado instalaciones de alcantarillado en lugares prehistóricos de Grecia hace 600 años antes de Cristo, en las antiguas ciudades Asirias bajo el emperador Apio Claudio, su función original era el drenaje, es decir la recogida del agua lluvia y las corrientes del terreno para reducir el nivel freático, es decir la acumulación del agua estancada.

Luego hace 753 años antes de Cristo, los romanos construyeron numerosos acueductos subterráneos de alcantarillado para drenar tierras pantanosas de los poblados en los altos de las colinas de Roma, y más tarde en Europa en el siglo XIX, nació el concepto de higiene y el alcantarillado era entonces la solución para evacuar y limpiar la ciudad de desechos. Mientras que en Alemania en 1843, el Barón Haussmann construyó la primera red de alcantarillado moderna. Es así que en Cuba durante los primeros años del siglo XX, se inició la construcción y ampliación de los sistemas de alcantarillado, dando por terminado la insalubridad en el país.

Sin embargo en la actualidad las estadísticas muestran problemas sobre el mal manejo de la técnica de drenajes, ya que son alarmantes. Por ejemplo, de acuerdo al Banco Mundial en el 2012, más de 300 millones de habitantes de ciudades en Latinoamérica producen 225,000 toneladas de residuos sólidos cada día. Sin embargo menos del 5% de las aguas de alcantarillado de las ciudades reciben tratamiento. Debido al mal procedimiento, las aguas negras son por lo general vertidas en aguas superficiales, creando un riesgo alto para la salud humana, la ecología y los animales.

Tomando en cuenta que el manejo de los residuos sólidos tiene un alto impacto en la población, el Ecuador también ha sido parte de proyectos que apuntan a mejorar

la organización de los residuos. Es por ello, que en el 2013 el Banco Mundial ejecutó un proyecto de infraestructura de alcantarillado para beneficio de Ecuador, avaluado en USD 220 millones, en virtud del programa Pro saneamiento que es un fondo que alcanza los USD 5.000 millones y que se asigna a los gobiernos locales a través del Banco del Estado de Ecuador.

Si bien la cobertura del alcantarillado en Ecuador ha aumentado en los últimos años, aún sigue habiendo un déficit en gran medida en ciudades medianas y pequeñas, así como en las zonas urbanas y rurales y entre cantones pequeños y grandes. Los problemas son mayores en aquellos ubicados en la Costa y Amazonía. Si bien en el 2013 la cobertura urbana de saneamiento radicaba en un 57,6%, mientras que en la rural solo llegaba al 14,6%. Un estudio presentado en el 2015 muestra el porcentaje de la cobertura de alcantarillado que ascendía en las zonas urbanas en un 60,5% y en las zonas rurales en un 20,3%. Esta situación no permite erradicar la pobreza en necesidades básicas insatisfechas en muchas provincias de Ecuador. Sin embargo en el 2016, la Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA) reveló que apenas el 64% del país tiene alcantarillado. En el sector rural, solo cuatro de cada 10 habitantes el 40,2% tiene acceso a una red de alcantarillado o a una disposición adecuada de excretas, frente al promedio del 71,3% que se registra en la parte urbana.

El Comité Interinstitucional para la Erradicación de la Pobreza analizó las estrategias para incrementar y mejorar el acceso al alcantarillado como un factor estratégico para alcanzar la meta de reducir la pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI), para mejorar la infraestructura de alcantarillado hacia el 2017, con miras a alcanzar una cobertura del 95% en el sector urbano y 80% en la rural. De esta manera la entidad espera que con la provisión de este servicio, la pobreza por NBI se reduzca del 33,7% al 18,7%, mientras que la extrema pobreza por NBI lo hará del 10,7% al 3,3%. Por lo tanto, para consolidar ésta propuesta, el Comité coordina la gestión de recursos con los Gobiernos Autónomos

Descentralizados (GAD) ya que son los responsables de abastecer de alcantarillado a sus territorios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Comuna Montañita de la parroquia Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, a pesar de que es un destino turístico a nivel mundial, muestra grandes problemas en su sistema de alcantarillado. Como toda ciudad esta comuna cuenta con servicios básicos de primera necesidad pero no tiene un sistema alcantarillado eficiente, que es un servicio de gran importancia para este sector turístico. La historia muestra que tres años atrás éste alcantarillado en la comuna Montañita presentó una gran molestia, donde su sistema colapsó y provocó que la población sea afectada con problemas de salud, ya que los propietarios de los diferentes negocios arrojaban residuos sólidos al alcantarillado, lo que ocasionó un grave daño ambiental donde casi el 70% de los locales estaban conectados de manera ilegal cuyos residuos desembocaban al Río Montañita, donde posteriormente llegaba al mar, lo cual representa una mala imagen ante el mundo.

El Portal de Servicios del Ministerio de Turismo (MINTUR), revela que la Comuna Montañita recibe en temporada playera casi 20.000 turistas que empiezan a llegar desde el mes de Diciembre y el 100% de sus ingresos proviene de los negocios donde parte de ellos se encuentran ubicados cerca del río el mismo que se contamina, lo que provocaría pérdidas económicas en diferentes negocios, sin embargo para solucionar este problema el Ministerio de la Vivienda y el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) se llevó a cabo la ejecución del Proyecto Complementario del Sistema de Alcantarillado Sanitario para Montañita, que contempla las siguientes obras: construcción de estación de bombeo, línea de impulsión, lagunas de oxidación, verificación y reparación de redes de alcantarillado sanitario existente, obras que ya están terminadas pero por falta de mantenimiento no es suficiente, ya que el sistema no está funcionando

correctamente y ocasiona que los residuos lleguen al estero sin recibir su debido tratamiento.

En el 2013 Montañita sufrió una crisis sanitaria por el colapso de pozos sépticos por la falta de mantenimiento del alcantarillado en la Comuna, la misma que ocasiona la emanación de olores desagradables, debido a la forma clandestina de arrojar desechos al mar, lo que provoca el estancamiento de aguas en el canal donde no se le da tratamiento para impedir que la comunidad se siga contaminando con este problema que afecta directamente a la salud de la población, donde podría surgir epidemias o enfermedades por la proliferación de mosquitos ya que no existe la debida fumigación para enfrentar este molestar. Por otra parte la limitada gestión de las autoridades de turno sobre este problema de alcantarillado en la Comuna Montañita, al no ser tratadas sus aguas residuales da a entender que se está dando un mal manejo del sistema lo que ocasiona contaminación y pérdida de la Biodiversidad, y lo que permite que la comunidad presente una mala imagen a sus turistas.

En el mes de noviembre del año 2015 se realizó una observación de la situación actual de Montañita con el propósito de identificar los problemas con la calidad de servicio de alcantarillado que presenta esta comunidad. Sin embargo el Rio contaminado está a escasos 30 metros de la playa, lo cual podría generar complicaciones en la salud a nivel estomacal y de la piel, según el Ministerio de Salud Pública. Es así que a pesar que el dirigente de la comuna ha realizado múltiples esfuerzos para que esta necesidad sea satisfecha, sus intenciones no han sido escuchadas por los gobiernos de turno (GAD's). Otro de los aspectos observados sobre el pésimo servicio de alcantarillado es la falta de comunicación y participación ciudadana por parte de los moradores de Montañita para exigir que se atienda este problema.

En este contexto, la participación ciudadana juega un rol importante. Esta se la puede definir como un proceso social, continuo y dinámico por medio del cual los miembros de una comunidad, a través de los mecanismos establecidos y organizaciones legítimas impulsan el desarrollo local y democracia participativa en los cuales se desenvuelven, aportan y participan mediante la integración de la comunidad en búsqueda del bien común. El propósito de realizar el análisis de la participación ciudadana es la de involucrar a la comunidad a formar parte de las soluciones del alcantarillado de la comuna Montañita, en donde sus habitantes puedan aportar con soluciones y tomar decisiones que ayuden a mejorar la imagen de este importante sector del Cantón Santa Elena.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la participación ciudadana influye en la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, de la provincia de Santa Elena, año 2016?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la participación ciudadana en la calidad de servicio de alcantarillado de la comuna montañita, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer la situación actual de la participación ciudadana en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita.
- ✓ Identificar cómo se encuentra la calidad de servicio de la Comuna Montañita.

- ✓ Evaluar la participación Estado-sociedad civil en el mejoramiento de la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, a través de la aplicación de los instrumentos técnicos de investigación.

JUSTIFICACIÓN

Los motivos para la realización de este proyecto estuvieron relacionados con práctica, teórica y experiencias personales. Con respecto a la importancia práctica, este proyecto es útil porque mejorará el funcionamiento adecuado del servicio de alcantarillado, ya que este estudio se realizó con la finalidad de lograr un mejor desempeño del alcantarillado y que sea ejecutado de una mejor manera el sistema, donde su servicio sea de calidad y que brinde satisfacer a los comuneros en el ámbito turístico, ambiental y de la salud, considerando su imagen donde la mayor parte de sus visitantes son extranjeros, ya que en la actualidad este servicio no está aprovechado por toda la población y por lo tanto es necesario contar con un servicio de alcantarillado óptimo. En relación a la importancia teórica la investigación ayuda a reforzar las diferentes teorías sobre la relación de las variables tales como participación ciudadana y mejoramiento de servicios básicos.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera: El **capítulo I** comprende el marco teórico, la revisión de la literatura, el desarrollo de las teorías, los fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales de la investigación que orienta para poder entender el problema de investigación. En el **capítulo II** presenta los materiales y métodos usados para el estudio; es decir tipos de investigación, métodos de investigación, diseño de muestras sobre la distribución de la población y los instrumentos de recolección de datos. En el **capítulo III** se despliega el análisis de los resultados, en donde se presentan las limitaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones de este Proyecto de investigación.

HIPÓTESIS

La participación ciudadana influye en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

VARIABLE INDEPENDIENTE

La participación ciudadana

VARIABLE INDEPENDIENTE

La calidad del servicio

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura

En la actualidad la protección medio ambiental es factor preocupante en países menos desarrollados, desde épocas muy antiguas se han utilizado diversos métodos para la eliminación de residuos en civilizaciones prehistóricas. El mal manejo o la falta de sistemas de alcantarillado son de preocupación para los habitantes, ya sea en localidades grandes o pequeñas, el cual es uno de factores que perpetúan la pobreza en países latinoamericanos.

Es allí donde la participación ciudadana juega un rol protagónico, en el avance de mejoramiento de los servicios básicos para cada población, ya que las obras del sistema de desagüe o drenaje de las aguas residuales y pluviales, traen como consecuencia problemas a la salud. En este sentido el tema de la participación ciudadana sobre los sistemas de alcantarillado ha tenido varios avances, siendo estudiada de diversos ámbitos en los que se destaca lo siguiente:

En la Universidad Central del Ecuador en su investigación titulada Propuesta de mejoramiento y regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado para la ciudad de Santo Domingo, planteó el problema de la actual situación de los servicios domiciliarios de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo, resulta trascendente determinar una solución para uno de los problemas más acuciantes de la localidad. Una investigación como la que se realiza en esta tesis tiene un gran alcance social, pues trata una problemática de vital importancia para toda la ciudad. Como resultado la investigación se estableció que efectivamente la participación ciudadana ayudó a mejorar la provisión del servicio de agua potable a través de su participación en unión de las autoridades local cuyo rol se definió

para el caso de la ciudadanía aportando con criterios y observaciones. (Lino, 2014).

En la Universidad de Ambato, en su trabajo titulado: "Evaluación Económica y Financiera de servicios sociales, plantea un proyecto de alcantarillado sanitario para las comunidades de Santa Rosa de la parroquia las Palmas y la comunidad de Paguancay parroquia Amaluza, cantón Sevilla de Oro, a partir de una planificación participativa local, dotar de este servicio a la mencionada población, quienes han reflexionado sobre la necesidades de buscar cambios en la forma de mejorar sus condiciones de vida, aprovechando todos sus recursos, con la finalidad de obtener servicios de calidad, gracias al esfuerzo colectivo de las distintas entidades gubernamentales. Desde esta perspectiva, aporta a nuestra investigación puesto que se considera que este proyecto puede ser posible iniciando con una planificación participativa, la misma que permite que las comunidades y ciudadanía en este caso la comuna Montañita pueda involucrarse y conocer desde diferentes puntos de vistas su realidad, a través de la realización de un diagnóstico participativo que les permita identificar las problemáticas y necesidades existentes. (Verdugo, 2010).

En el trabajo titulado Participación ciudadana ¿Falcencia o contribución al desarrollo?, señala que la participación ciudadana no va en el sentido de que el mandatario ejecuta sus planes y consulta a los mandantes sobre más inversiones y luego analiza cuáles pueda ejecutar; sino que es en el sentido de que ejecuta inevitablemente lo que los mandantes le señalan y es él quien debe exponer sus ideas ante ellos para lograr que las aprueben y las pueda ejecutar. En este sentido, podemos indicar que el autor podría aportar a nuestros estudio, considerando la participación ciudadana como un proceso de democratización del Estado que se encuentra ligada a los mecanismos democráticos, en la que la relación Estado-sociedad civil, comparten una visión, proyecto o necesidad común que ha sido identificado por ambos y por el cual son responsables. (Zanzzì, 2016).

Moncada, menciona que la participación ciudadana en Ecuador “es el resultado de un proceso en construcción a partir de un recorrido histórico, fruto de la organización y movilización de las personas, pueblos y grupos sociales diversos, en búsqueda de mejorar sus condiciones de vida y de incidir en la vida social y política del país”, es decir que la participación ciudadana es un tema de discusión que se plantea en las diferentes organizaciones donde su involucramiento depende del desarrollo de las comunidades en base al conocimiento de sus derechos y responsabilidades que mantienen dentro de su territorio. Moncada (2012),

Padilla menciona: “La democracia como forma de gobierno es la participación del pueblo en la acción gubernativa por medio del sufragio y del control que ejerce sobre lo actuado por el Estado, como estilo de vida es un modo de vivir basado en el respeto a la dignidad humana, la libertad y los derechos de todos y cada uno de los miembros de una comunidad”. (Graciela Padilla, 2011)

En la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en su trabajo de titulación La calidad y desempeño en la toma de decisiones en las instancias de Participación Ciudadana son mecanismos de gestión democrática directa que configura nuevos espacios de acción que posibilitan el ejercicio directo del poder ciudadano y que se acercan a la gestión administrativa a las necesidades de la población. (Saltos, 2015),

En la Universidad Técnica Particular de Loja, trabajo de Maestría, titulado: Mejoramiento sanitario en la población de Cumbaratza, a través de la organización de la comunidad. La autora realiza una introducción mencionando que al desarrollar un trabajo de promoción de riesgos sanitarios, es necesario hacerlo de manera conjunta, integrando a los diferentes actores sociales, pues esto produce influencia positiva en todos los aspectos del quehacer humano,

demostrando que la salud integral está íntimamente relacionada con el desarrollo y progreso de los pueblos. (Fuentes, 2012)

1.2 Fundamentos teóricos

1.2.1 Participación ciudadana

La participación ciudadana desempeña un papel importante en la mejora de la calidad de vida y en la solución de problemas que le afecten a la población, además de aportar a la transformación del país, orientado al desarrollo que va más allá del crecimiento económico y promueve el Buen vivir. (Zenil, 2014).

La participación ciudadana es la unión de la ciudadanía en el proceso de adopción de decisiones del gobierno de sus ciudades, departamento o país. Este solo es posible en una ciudad o un país moderno, que proporcione los mejores servicios y oportunidades a la población, y que cuente con gobiernos abiertos y receptivos, dispuestos a escuchar lo que los ciudadanos quieren transmitir para contribuir a mejorar la política y la gestión de los asuntos públicos.

Desde la perspectiva planteada, la participación ciudadana, involucra la imprescindible participación de todos los hombres y mujeres que quieran implicarse en los problemas que les afectan, aportando puntos de vista, inquietudes y soluciones (Federación de Mujeres Progresistas, 2008).

Todo proceso participativo requiere de la integración de la ciudadanía, dejando de lado las diferencias y prevaleciendo las ideas que benefician a la comunidad en unión con los gobiernos de turno, tomar las mejores decisiones que den soluciones a los diferentes problemas que tiene la sociedad.

Desde una visión más particular, según(Enriquez Villacorta, Blandón de Grajeda, 2001)“La participación ciudadana es el involucramiento, en distintos niveles y formas, de los ciudadanos así como de las organizaciones e instituciones que los agrupan, en el proceso de toma de decisiones y ejecución de acciones de desarrollo, dentro de la Municipalidad, para convertir cada Municipio en una ciudad segura, próspera y saludable”.

Para algunos investigadores la noción de participación ciudadana es relativamente reciente y carece de una definición precisa, al respecto la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO, 1998) concluye: “Lo único que parece claro al principio es que con la expresión “participación ciudadana” se hace referencia a alguna especie de relación difusa entre Estado y sociedad civil, a una acción de ésta sobre la primera que, además, cuenta de antemano con una valoración positiva”, es decir la participación ciudadana nace de la motivación y el incentivo que tenga la sociedad para inmiscuirse en la toma de decisiones que beneficien a su comunidad.

Para otros actores la participación ciudadana consiste en la colaboración de los proyectos que se presenten a favor de la comunidad, es decir actuar en cada obra que se realice logrando que la sociedad tome conciencia que cuentan con deberes y derechos, esto es importante porque ayuda al desarrollo y crecimiento de un sector.

La participación ciudadana, se puede explicar como un conjunto de estrategias en construcción, en las cuales el motor que los impulsa es el involucramiento, en distintos niveles y formas, de ciudadanos así como de organizaciones e instituciones que los agrupan, en los procesos de toma de decisiones y ejecución de acciones de carácter estratégico para el desarrollo, junto con el gobierno y otros actores, ya sea en los niveles nacionales, regionales o Municipales”. (Enriquez Villacorta, Blandón de Grajeda, 2001).

Aportando otra perspectiva, (Federación de Mujeres Progresistas, 2008) manifiesta: “La Participación Ciudadana es necesaria para construir la democracia. Por eso, resulta fundamental para favorecer el control de los gobernantes, transmitir mejor las preferencias de los ciudadanos, suavizar los conflictos, favorecer los acuerdos, y hacer menos costosa la toma de decisiones políticas.

Además, la participación fomenta un tipo de ciudadanía que tiene un mayor interés por informarse acerca de los asuntos políticos, por cooperar con las demás personas, y que es más respetuosa con las que son diferentes, lo que refuerza los vínculos sociales entre los seres humanos, y favorece la comprensión intercultural. Con la aportación de hombres y mujeres a los asuntos públicos se da un salto cualitativo de la democracia representativa a la democracia participativa.

En este mismo sentido, la (Universidad Andina "Simón Bolívar", 2005) sostiene que “para que exista participación ciudadana es indispensable la presencia de los ciudadanos en los asuntos públicos como condición necesaria para alcanzar la gobernabilidad democrática. A medida que el ejercicio del poder está más legitimado en la voluntad obtenida a través de un consenso social, mayores son las posibilidades de visualizar las aspiraciones de los diferentes sectores sociales”.

1.2.1.1 Mecanismos de la participación ciudadana local

SENPLADES en su guía de participación ciudadana establece algunos mecanismos de participación ciudadana que sirven como punto de partida para la conformación de los sistemas de colaboración de los GAD's. Las instancias locales de participación son espacios conformados por: autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad en el ámbito territorial de cada nivel de gobierno. La máxima autoridad de cada gobierno es el responsable de la convocatoria, y cuyos delegados serán designados

prioritariamente por asambleas ciudadanas locales. Las instancias de participación se deben convocar cuando se requieran cumplir sus finalidades, no menos de tres veces al año.

Para la ejecución de las instancias locales de participación se utiliza un conjunto articulado y continuo de: mecanismos e instrumentos descritos en la LOPC, donde se señala los instrumentos con que cuenta la ciudadanía, de forma individual y colectiva, para participar en la gestión pública de todos los niveles de gobierno a las:

- Consulta ambiental a la comunidad
- Audiencias Públicas
- Consejos locales de planificación
- Observatorios
- Veedurías
- Consulta previa
- Rendición de cuentas
- Presupuestos participativos
- Cabildos populares
- Consejo consultivos

Todos estos mecanismos son de mucha utilidad para la elaboración de planes y políticas públicas locales y sectoriales, mejorar la inversión pública, establecer rendición de cuentas, responder al control social, definir agendas de desarrollo, elaborar presupuestos, generar procesos de comunicación entre estado sociedad y promover la formación ciudadana.

1.2.1.2 Tipos de participación ciudadana

La participación ciudadana se puede expresar en los siguientes ámbitos: política, social y ciudadana.

1.2.1.2.1 Participación política:

Es la posibilidad que tienen los ciudadanos de incidir en el curso de los acontecimientos políticos; es decir, son acciones que realizan los ciudadanos para incidir en los asuntos de una comunidad, pueblo o Estado.

La participación política es aquella donde el individuo incursiona en acciones del Estado con la finalidad de brindar apoyo a ciertos líderes que plantean objetivos que son comunes en la sociedad.

A partir de su forma y método, siguiendo el planteamiento de (Arango, 2005) la participación política puede clasificarse en dos formas básicas:

- ✓ **Participación política convencional:** está relacionada con las acciones llevadas a cabo durante un proceso electoral; esta participación es fomentada desde el poder del Estado y la Constitución. La participación política convencional indica el derecho de ciudadanía, es decir, un derecho al sufragio que no se mide por clases sociales, partidos, sexo o educación. Se da en toda democracia y es un derecho consagrado por la ley por lo cual puede ser fácilmente controlada y verificada.
- ✓ **Participación política no convencional:** Se refiere a acciones tales como las peticiones, las manifestaciones legales, el boicot, las huelgas legales e ilegales, el daño a la propiedad, los sabotajes, la violencia personal, etc. Esta participación va más allá de los mecanismos institucionales de participación y, en algunas ocasiones, hace oposición a la legalidad constitucional establecida. Esta clasificación de participación política es según (Arango, 2005).

1.2.1.2.2 Participación Social:

Este tipo de participación se distingue por la promoción, cooperación y apoyo a la creación de mecanismos y redes de participación comunitaria, promoviendo la

igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, para poder escuchar y tener en cuenta la diversidad de necesidades de todas las personas que forman parte de una comunidad independiente de su condición, situación, sexo, edad, etnia, orientación sexual, entre otros (Recursos para mujeres de la Comunidad, 2007)

1.2.1.2.3 Participación Ciudadana:

Siguiendo la idea integral u holística que fundamenta el análisis de la participación ciudadana en esta investigación, el fin de la participación ciudadana no es tanto ella en sí misma, por cuanto que, la finalidad que debería perseguir es la mejora sostenible de las condiciones de vida de la sociedad.

Para una mejor comprensión sobre la teoría de la participación ciudadana, podríamos subdividir a esta en tres campos de acción:

- **Participación Privada**, es la que se realiza a nivel personal, en cuanto se orienta a cumplir algunos deberes y responsabilidades, tales como el pago de impuestos, el respeto de las leyes y el contar con un empleo para participar de la vida económica.
- **Participación Social**, se realiza en un ámbito geográfico o funcional inmediato, en procura de mejorar condiciones de vida para una determinada colectividad. Ejemplo: participación en Juntas de Vecinos, Sindicatos, Grupos Ecológicos, Sociedad de Padres de Familia, Colegios Profesionales, etc.
- **Participación Política**, es la que se realiza cuando directamente o a través de movimientos sociales, organizaciones y ONG's, se busca influir en las decisiones del Estado o cuando a través de representantes comunales se busca incidir en las instituciones que ostentan el poder para lograr decisiones gubernamentales. (Universidad Andina "Simón Bolívar", 2005).

La trascendencia de la participación política es la que podría permitir la más amplia influencia del ciudadano en los asuntos públicos. Pero en realidad la participación es una sola y se conforma con las acciones del individuo en los tres campos de acción.

1.2.1.3 Democracia Participativa

Puede definirse con mayor precisión como un modelo político que facilita a los ciudadanos su capacidad de asociarse y organizarse de tal modo que puedan ejercer una influencia directa en las decisiones públicas. En la actualidad se manifiesta usualmente por medio de referendos o plebiscitos que los representantes elaboran como iniciativas de consulta, que luego los ciudadanos presentan a los representantes.

En una etapa más avanzada, el proyecto fundamental de la democracia participativa es la creación de un mecanismo de deliberaciones mediante el cual el pueblo, con su propia participación, esté habilitado para manifestarse por igual con puntos de vista tanto mayoritarios como minoritarios. Sin negar que todo sistema democrático eventualmente haya de descansar en decisiones mayoritarias, los mecanismos o instituciones de participación tienen el propósito de hacer hincapié en el pleno respeto a las minorías, sus opiniones y su amplia manifestación a través de un mecanismo participativo e institucionalizado.

La democracia participativa, es la soberanía popular la cual se hace tangible en el ejercicio de la voluntad general, la cual no puede enajenarse nunca, y el soberano, que no es sino un ser colectivo, no puede ser presentado más que por sí mismo: el poder puede ser transmitido pero no la voluntad. La consecuencia es lógica: si la soberanía reside en el pueblo y este acepta obedecer a un poder distinto, por ese mismo acto se disuelve como pueblo y renuncia a su soberanía. La soberanía popular, reunida en asamblea pública de ciudadanos, (Asamblea Constituyente) única. De esta manera, uno de los retos de la democracia participativa es crear una

sociedad integrada por ciudadanos activos, organizados y preparados para asumir un papel dinámico en la escena política; individuos a quienes, desde la propia escuela, se les educa para participar en este sistema político.

Básicamente, se persigue que el ciudadano se involucre en las decisiones que le afectan, proponiendo iniciativas, promoviendo asambleas y debates, pronunciándose a favor o en contra de una u otra medida, así como vigilando y verificando su implementación.

1.2.1.3.1 Toma de decisiones

La toma de decisiones es una actividad humana que tiene lugar en todas las esferas de la vida social, siendo una manifestación esencial del poder en cualquier tipo de relación social, ya sea económica, política, familiar, etc. Suele concebirse como un proceso integrado por diferentes fases o etapas que van desde el planteamiento o la determinación de un problema o necesidad, su solución a través de una decisión, hasta su ejecución y control. Estas fases varían en cuanto a su realización e importancia de acuerdo al marco concreto en que tiene lugar el proceso decisorio.

La toma de decisiones públicas puede definirse como la manifestación esencial del ejercicio del poder político; de ahí que, a un sistema democrático debe ser inherente la participación de los ciudadanos en los procesos decisorios. La participación ciudadana en los procesos decisorios adquiere especial importancia en el ámbito municipal por ser allí donde tiene lugar el proceso de reproducción social y donde se toman las decisiones que mayor incidencia tienen en la vida cotidiana de los ciudadanos.

El tema de la participación política en la toma de decisiones públicas tiene una estrecha relación con el Ordenamiento jurídico, el cual debe contener normas jurídicas que garanticen la participación en los procesos decisivos como uno de los derechos fundamentales del ciudadano.

El producto final del proceso decisorio son las decisiones públicas, que pueden definirse como aquellas que emanan de los órganos e instituciones estatales de poder, en las cuales se expresa el ejercicio del poder político y que van dirigidas a la sociedad en su conjunto.

Las características de esas decisiones y del proceso decisorio en su integridad reflejan el carácter de la relación existente entre gobernantes y gobernados, de ahí que el grado de democraticidad de un sistema político dependa en gran medida de los niveles de participación real de los gobernados en la toma de decisiones públicas, de las cuales son sus destinatarios fundamentales. Por otra parte, de la efectividad del proceso decisorio encaminado a satisfacer las demandas sociales, depende también en gran medida, el éxito o fracaso del sistema de la dominación imperante.

En el ámbito municipal, o local comunitario, el proceso de toma de decisiones y la participación de los ciudadanos en sus diferentes fases reviste gran importancia. Mucho se ha discutido en el campo de la sociología y de las ciencias políticas en general, sobre la definición y el alcance del concepto de comunidad. En la literatura especializada aparecen numerosas definiciones que centran su atención en diferentes aspectos en dependencia del objeto de estudio y de la disciplina que se estudia.

1.2.1.3.2 Capacidad

Uno de los grandes problemas del sistema político actual es la incapacidad para promover nuestras propias propuestas, ni siquiera contando con un apoyo mayoritario entre la población, ya que para ser aprobadas estas han de pasar el filtro de las oligarquías asentadas en el poder político y económico. El poder político, supuestamente representativo, en realidad no otorga al pueblo capacidad alguna de cambio. La realidad es que tanto los programas electorales como las líneas ideológicas se difuminan entre mentiras una vez pasado el periodo electoral, a veces incluso antes.

Después de este análisis, poco alentador, solo puedo decir que la democracia de existir, está es pañales, lo que hemos conseguido está en peligro, y que para alcanzar la madurez democrática es necesario un esfuerzo colectivo de dimensiones muy superior a la acción más que a la protesta. Queda claro que hay poderes que está muy por encima del poder político, y que por tanto la acción política, solo puede complementar otras acciones de mayor calado en el ámbito socio-económico.

1.2.1.4 Integración de la comunidad

En el órgano oficial y representativo de la comuna es el cabildo, integrado por cinco miembros, quienes ejercerán las funciones de presidente, vicepresidente, tesorero, síndico y secretario (Ley de Organización y Régimen de las Comunas 2004).

Junto al cabildo comunal de Montañita la integración de la comunidad constituye un objetivo central en la recuperación de personas, para ejercer sus derechos y tomar sus propias decisiones frente a soluciones que le permitan mejorar la calidad de vida en su entorno.

La integración comunitaria se entiende como toma de conciencia colectiva de toda la comunidad, sobre factores que frenan el crecimiento, por medio de la reflexión crítica y la promoción de formas asociativas y organizativas que facilita el bien común; es decir, se pretende vincular a la comunidad para la:

- Investigación de sus propios problemas, necesidades y recursos existentes.
- Formulación de proyectos y actividades.
- Ejecución de proyectos mancomunados entre las comunidades y las Instituciones.
- Evaluación de las actividades que se realizan en cada proyecto.

En ocasiones con nuestra participación en el ámbito local de nuestro municipio, los ciudadanos podemos expresar nuestros problemas y así podremos participar en las decisiones locales que nos afecten.

Con la participación de la población en el proceso de desarrollo local, se garantiza la responsabilidad y el cuidado de la obra, la comunidad se hace responsable, vigila su propio desarrollo. Se origina así una nueva actitud de los pobladores ante las autoridades locales, al no esperar que éstas atiendan todos sus problemas, si no que la población resuelva los que estén dentro de sus posibilidades, tratando así de asegurar el bienestar general.

1.2.1.4.1 Derechos

Dentro de la participación ciudadana, la integración comunitaria es principalmente un derecho, más aun en la Comuna Montañita esta integración es la base sobre la cual se podrán desarrollar los planes y programas para la consecución de los objetivos y el trabajo sea compartido y evite que los poderes se estanquen en una misma persona como se ha observado en casos anteriores, una vez que conocen del tema solo buscan su propio bienestar mas no el bienestar común.

A través del ejercicio de los derechos para una integración comunitaria y organización social se regirán por los siguientes principios:

- ✓ **Igualdad:** Es el goce de los mismos derechos y oportunidades, individuales o colectivos de los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afro ecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, para participar en la vida pública del país; incluyendo a las ecuatorianas y los ecuatorianos en el exterior;

- ✓ **Interculturalidad:** Es el ejercicio de la participación ciudadana respetuoso e incluyente de las diversas identidades culturales, que promueve el diálogo y la interacción de las visiones y saberes de las diferentes culturas;
- ✓ **Plurinacionalidad:** Es el respeto y ejercicio de la participación de los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afro ecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, conforme a sus instituciones y derecho propios;
- ✓ **Autonomía:** Es la independencia política y autodeterminación de la ciudadanía y las organizaciones sociales para participar en los asuntos de interés público del país;
- ✓ **Deliberación pública:** Es el intercambio público y razonado de argumentos, así como, el procesamiento dialógico de las relaciones y los conflictos entre la sociedad y el Estado, como base de la participación ciudadana;
- ✓ **Respeto a la diferencia:** Es el derecho a participar por igual en los asuntos públicos, sin discriminación alguna fundamentada en la etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente, o de cualquier otra índole;
- ✓ **Paridad de género:** Es la participación proporcional de las mujeres y los hombres en las instancias, mecanismos e instrumentos definidos en la presente Ley; así como, en el control social de las instituciones del Estado para lo cual se adoptarán medidas de acción afirmativa que promuevan la participación real y efectiva de las mujeres en este ámbito;
- ✓ **Responsabilidad:** Es el compromiso legal y ético asumido por las ciudadanas y los ciudadanos de manera individual o colectiva, en la búsqueda del buen vivir;
- ✓ **Corresponsabilidad:** Es el compromiso legal y ético asumido por las ciudadanas y los ciudadanos, el Estado y las instituciones de la sociedad civil,

de manera compartida, en la gestión de lo público; Información y transparencia.- Es el derecho al libre acceso de la ciudadanía a la información pública, en el marco de los principios de responsabilidad y ética pública establecidos en la Constitución y la ley, sin censura previa;

- ✓ **Pluralismo:** Es el reconocimiento a la libertad de pensamiento, expresión y difusión de las diferentes opiniones, ideologías políticas, sistemas de ideas y principios, en el marco del respeto a los derechos humanos, sin censura previa; y,
- ✓ **Solidaridad:** Es el ejercicio de la participación ciudadana que debe promover el desarrollo de las relaciones de cooperación y ayuda mutua entre las personas y colectivos.

1.2.1.4.2 Políticas

La participación política propiamente dicha se vincula estrechamente a las relaciones de poder y de dominación clasista consustancial al tipo de democracia imperante en una sociedad, por lo que esta tiene lugar en el marco de las Relaciones jurídico políticas. Ello no significa que los otros ángulos desde los cuales se puede enfocar la participación (relaciones económicas, culturales, laborales, etc.) no aporten elementos esenciales en torno a la democracia del régimen existente, pero es a nivel político donde se deciden los asuntos relativos al poder, por ser allí donde radica el Estado como su principal instrumento. Por ello, la participación política puede mostrar como ninguna otra cómo se produce en la sociedad el empleo efectivo del poder en la regulación de las relaciones sociales, a partir de los intereses de clase.

En su dimensión jurídica la participación política debe ser entendida como un derecho político del ciudadano que se expresa o materializa a su vez, a través de otros derechos. Como derecho político debe implicar el involucramiento activo de los ciudadanos en tres relaciones jurídico políticas fundamentales: las que se derivan del proceso de conformación de los gobiernos; las que se derivan

del control de los gobernantes; y las que se derivan de los procesos de toma de decisiones públicas. Cada elemento incluido en esta definición puede servir de indicador general del estado de la participación política en una sociedad y también como indicador para la investigación concreta en torno a este asunto. En el caso específico de la participación en la toma de decisiones, puede definirse como el derecho político del ciudadano a intervenir directamente en el proceso de toma de decisiones públicas como manifestación esencial del ejercicio del poder político.

La toma de decisiones es una actividad humana que tiene lugar en todas las esferas de la vida social, siendo una manifestación esencial del poder en cualquier tipo de relación social, ya sea económica, política, familiar.

1.2.2 Calidad de los servicios públicos

De acuerdo a la Norma ISO 9001, Normativa Internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de calidad, en el que se especifica los requisitos centrados en todos los elementos de administración de calidad con los que la empresa debe contar debe constar con un sistema efectivo que les permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios. Este alcance está basado en la naturaleza del producto o servicios de la organización y sus procesos de realización, el resultado de una evaluación de riesgo, consideraciones comerciales y requisitos contractuales y reglamentarios.

La prestación de servicios es más compleja en el sector público, ya que son acciones planificadas para mejorar y satisfacer las necesidades y expectativas expresadas, sino de conocer las necesidades no expresadas, el establecimiento de prioridades, la asignación de recursos públicamente para justificar y explicar lo que se ha hecho. Por lo que la medición de la calidad de los servicios no es un tema reciente, y a lo largo de los años se han creado diferentes instrumentos para medir la calidad de los servicios. Uno de los instrumentos más conocidos para

evaluar la calidad de los servicios es el SERVQUAL, instrumento creado por Parasuraman (1988) en la década de los ochenta y que ha sido utilizado en numerosas investigaciones y el cual explica las diferencias entre las expectativas de los clientes y lo que ellos realmente perciben del servicio prestado.

- **Elementos tangibles.-** Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, material, limpieza, modernidad.
- **Fiabilidad.-** Es la habilidad de prestar el servicio en una forma precisa.
- **Capacidad de respuesta.-** Es el deseo de ayudar a los clientes y prestar el servicio en forma rápida.
- **Seguridad.-** Consiste en tener conocimiento sobre el servicio prestado y cortesía por parte de los empleados, así como la habilidad para transmitir confianza al cliente.
- **Empatía.-** Es la capacidad de prestar atención individualizada a sus clientes.

1.2.2.1 Acciones planificadas

La planificación es una de etapas del proceso administrativo que tiene como objeto establecer metas, objetivos, y un curso de acción a seguir para minimizar riesgos y asegurar el logro de estos, miden, organizan y controlan, los proyectos, prepuestos y obras públicas a ejecutar.

Esta fase es esencial en la gestión pública y sobre todo en los procesos democráticos y de participación ciudadana.(Pagani, 2006), menciona “Los cambios ocurridos en la forma de planificar es que la mayor cantidad de actores fortalece un ámbito democrático en la toma de decisiones lo que implica un fuerte compromiso para llevar consecuentemente las políticas públicas en un marco mayor de apoyo social e institucional”

1.2.2.1.1 Organización

La organización comunitaria debe ser concebida como respuesta lógica con la finalidad de introducir cambios y asegurar el éxito de los programas y proyectos. A través de la organización de la comunidad se establecen grandes mediaciones, se produce una participación social que implica la incorporación de grandes contingentes poblacionales al acceso de bienes y servicios de consumo colectivo,

1.2.2.2 Satisfacción de necesidades

Dentro de las actividades más importantes dentro de la satisfacción de las necesidades, tenemos la priorización de aquellas necesidades, pues es un proceso de identificación, se presenta como un espacio para asignarles prioridades en su atención. La comunidad debe conocer y dar adecuada solución a los problemas que se manifiestan ya que su eficacia depende de que cuente con los factores de capacidad para solucionarlos y para cumplir con la misión y alcanzar los objetivos establecidos.

Este ejercicio de priorización de actividades, debe contar con la suficiente información y experiencia, puesto que deben vivir cotidianamente con los mismos y estar atentos a cómo se responde a ellos.

1.2.2.2.1 Cultura

La democracia está muy directamente relacionada con la educación, pues es a través del aprendizaje de la participación que se podría realizar una contribución importante al funcionamiento democrático de una sociedad, no sólo elevando el nivel de instrucción de los individuos, sino también preparándoles para participar activamente en satisfacción de las necesidades colectivas.

Resulta imposible que los ciudadanos ejerzan sus competencias y defiendan sus derechos de una manera completa y satisfactoria, pues una sociedad ignorante es una sociedad fácilmente manipulable, con pocas posibilidades de elegir de forma

responsable si no tienen capacidad de elección y de decidir con fundamento entre diferentes opciones contrapuestas, no se podrá obtener los resultados que espera en beneficio de su comunidad.

1.2.2.3 Expectativas de las persona

Existe la preocupación de que las actividades a realizarse deben ser rentables; se ser seleccionadas con base en la planificación nacional y territorial. Dadas las restricciones presupuestarias para el financiamiento inicial de los planes de inversión, es importante definir criterios claros y transparentes para la asignación de recursos para la implementación de las actividades.

1.2.2.3.1 Beneficios

Un proceso que normalmente viene librado por la Administración pública, que es la que presenta las propuestas que dan lugar a la negociación de donde se obtiene un diagnóstico, deberá ser compartido por todos los intervinientes, en la que los ciudadanos tienen derecho a saber qué decisiones se han tomado respecto al proceso en que han intervenido. Los procesos de participación obligan a que exista relación entre distintos actores sociales que habitualmente no conviven en el mismo plano, es decir, entre ciudadanos, sociedad civil y Estado.

1.3 Fundamentos

1.3.1 Fundamento social

La participación ciudadana es una situación social, donde predomina la interacción de manera articulada para garantizar el ejercicio del derecho, la ausencia de daños a la integridad física y psicológica.

La participación ciudadana es un derecho necesario para asegurar la calidad de vida. Sin embargo la poca participación ciudadana que se vive en la actualidad ha

generado que este tema sea de interés, provocando que se sumen más estudio sobre la temática.

El mal tratamiento del alcantarillado experimenta un aumento de la pobreza por la falta de necesidades básicas insatisfechas y que amenaza la calidad de vida de las personas, así como también a la democracia. Puesto que la calidad de servicio de alcantarillado es necesaria para garantizar la salud, mejorar la calidad de vida, elevar el status habitacional de la población, en la actualidad considerada también indispensable para elevar la competitividad local, cantonal y nacional.

1.3.2 Fundamento legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

De acuerdo con el art. 61 de la Constitución en su capítulo quinto Derechos de participación, se indica que los ciudadanos gozan del derecho a participar en los asuntos de interés público, de presentar proyectos de iniciativa popular, además de ser consultados en situaciones en las que podrían salir afectados y fiscalizar los actos del poder público.

Según el art. 14 de la Carta Magna se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Sumak Kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, así como también la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

De acuerdo con el art. 32 de ésta normativa la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula a ejercicios de otros derechos entre estos tenemos: derecho al agua, la alimentación, los ambientes sanos y otros que sostienen el Buen Vivir.

Código de Planificación y Finanzas Públicas (2010)

Según el art. 2 de este Código se considerarán varios lineamientos de desarrollo entre estos podemos resaltar la de contribuir al ejercicio de la garantía de derechos de la ciudadanía a las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades por medio de las políticas públicas, la asignación equitativa de los recursos públicos y la gestión por resultados. Además de fomentar la participación ciudadana y el control social en la formulación de la política pública, que reconozca la diversidad de identidades; así como los derechos de comunidades, pueblos y nacionalidades. Aportar a la construcción de un sistema económico social, solidario y sostenible, que reconozca las distintas formas de producción y de trabajo, y promueva la transformación de la estructura económica primario-exportadora, las formas de acumulación de riqueza y la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo.

De acuerdo al art 29, el poder ciudadano es el resultado del proceso de la participación individual y colectiva de las ciudadanas y ciudadanos de una comunidad, quienes, de manera protagónica participan en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos; así como, en el control social de todos los niveles de gobierno, las funciones e instituciones del Estado, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que manejan fondos públicos, prestan servicios o desarrollan actividades de interés público, tanto en el territorio nacional como en el exterior.

Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

De acuerdo al art. 2 de ésta Ley, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, además de los principios constitucionales se regirá por los siguientes:

- ✓ Igualdad.- Se garantiza a los ciudadanos en forma individual y colectiva, iguales derechos, condiciones y oportunidades para participar, incidir y decidir en la vida pública del Estado y la sociedad.

- ✓ Diversidad.- Se reconocen e incentivan los procesos de participación basados en el respeto y el reconocimiento del derecho a la diferencia, desde los distintos actores sociales, sus expresiones y formas de organización.
- ✓ Interculturalidad.- Se valoran, respetan y reconocen las diversas identidades culturales para la construcción de la igualdad en la diversidad.
- ✓ Deliberación Pública.- Se garantiza una relación de diálogo y debate que construya argumentos para la toma de decisiones en torno a los asuntos de interés público para la construcción del buen vivir.
- ✓ Autonomía social.- Los ciudadanos y ciudadanas, en forma individual o colectiva, deciden con libertad y sin imposición del poder público, sobre sus aspiraciones, intereses y la forma de alcanzarlos; observándolos derechos constitucionales, entre otros.

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2013)

De acuerdo al art. 3, se establecen los principios de este Código, de los cuales se resaltan los siguientes literales:

b) Todos los niveles de gobierno tienen como obligación compartida la construcción del desarrollo justo, equilibrado y equitativo de las distintas circunscripciones territoriales, en el marco de respeto de la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos. En virtud de este principio es deber del Estado, en todos los niveles de gobierno, redistribuir y reorientar los recursos y bienes públicos para compensar las iniquidades entre circunscripciones territoriales; garantizar la inclusión, la satisfacción de las necesidades básicas y el cumplimiento del objetivo del Buen Vivir.

g) La participación es un derecho cuya titularidad y ejercicio corresponde a la ciudadanía. El ejercicio de este derecho será respetado, promovido y facilitado por los órganos del Estado de manera obligatoria, con el fin de garantizar la

elaboración y adopción compartida y el control social de planes, políticas, programas proyectos públicos, el diseño y ejecución de presupuestos participativos de los gobiernos. En virtud de este principio, se garantizarán además de la transparencia y la rendición de cuentas, de acuerdo con la Constitución y la ley. Se aplicarán los principios de interculturalidad y plurinacionalidad, equidad de género, generacional y se garantizarán los derechos colectivos de las comunidades.

Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)

De acuerdo al Objetivo 1 Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular, política 1.2 Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, se resaltan el siguiente literal: b) Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.

Las aspiraciones de la ciudadanía con gran conciencia ambiental, se encuentra enfocada en mejorar la calidad de vida de la comuna Montañita, de convertir este sitio turístico en una localidad libre de contaminación ambiental. Por este motivo, es indispensable que la participación ciudadana sea considerada como un medio para coadyuvar con las autoridades, en donde los ciudadanos puedan dar sus puntos de vistas y comentarios constructivos.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de la investigación

La presente investigación se desarrollará en orden descriptivo y correlacional, considerando los aspectos cuali-cuantitativos, ya que se empleó técnicas de recolección de datos tales como: La observación y la entrevista para recabar información con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias actividades, del mundo social, así como de las experiencias de los demás, esto ayudara al mejor proceso de la investigación para la elaboración del diseño organizacional adecuado.

La investigación **descriptiva correlacional** permitió trabajar sobre datos reales, datos recabados y especialmente de resultados obtenidos en la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos de investigación aplicados como la observación, encuesta y entrevista, obteniendo una interpretación adecuada de los datos obtenidos del tema de estudio análisis de la participación ciudadana en la calidad del servicio de alcantarillado. Se analizó además la relación entre dos variables.

El tipo de investigación cualitativa permitió analizar los diversos criterios, comentarios y apreciaciones de personas entrevistadas en este caso son los dirigentes, comuneros y habitantes de la Comuna Montañita, además de la utilización de la normativa legal. La información recolectada permitió establecer un diagnóstico del mal manejo del servicio de alcantarillado de Montañita y con dicha información dar una conclusión y recomendación.

La investigación cuantitativa permitió obtener información a través de la utilización de cifras estadísticas sobre la falta de alcantarillados a nivel mundial,

latinoamericano y del país, datos demográficos de la comuna. Además de las nuevas demandas y necesidades que tiene la comuna Montañita en cuanto al mal manejo del sistema de alcantarillado. Esta información apporto en la realización de un análisis estadístico correlacional de la relación entre participación ciudadana y servicios de alcantarillado.

2.2 Métodos de la investigación

Es un procedimiento riguroso, expresado de una manera adecuada, que el especulativo debe perseguir en la ventaja del discernimiento. La técnica es bien extensa, la misma que está vinculada en este método, la población, muestra, instrumentos y procedimientos de la recolección de datos. Los parámetros que se utilizaron dentro del proyecto son el método deductivo.

Este método, permitió analizar los índices sobre el mal manejo y la falta de alcantarillado a nivel mundial, latinoamericano y nacional, con el fin de verificar y establecer las causas y efectos del problema, logrando obtener conclusiones reales y determinando cuales son los factores influyentes.

Otro método que se utilizo es el deductivo, a través de la encuestas a la población lo que permitió encontrar principios conocidos a partir de los desconocidos; es decir determinar la influencia de la participación ciudadana en la calidad de servicio de alcantarillado de la comuna Montañita, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, la observación de hechos en la comuna para conocer los prejuicios acontecidos en el medio para luego obtener conclusiones bosquejadas de teorías basadas en las normativas legales.

Además se utilizó el **método de análisis**, el mismo que permitió comparar los diversos datos de información, con la finalidad de profundizar en el estudio influencia de la participación ciudadana en la calidad de servicio de alcantarillado

en la comuna Montaña. Además e analizó también la documentación legal, normativa y los diferentes criterio de los miembros de la directiva comunal, comuneros y habitantes de la comuna. Dicha información se utilizó para poder descomponer el objeto del estudio en sus partes esenciales con el fin de comprender y explicar mejor el problema.

2.3 Diseño de muestreo

Muestra

Es aquella parte representativa de la población, también considerado como el subconjunto de la población.

Población.

La población total para eta investigación estuvo constituida por dirigentes comunales, comuneros y habitantes en general de la comuna Montaña, cuya información representa datos estadísticos que comprueban los indicadores del problema.

Distribución de la Población.

Tabla 1. Universo

ELEMENTOS	#
COMUNEROS	949
HABITANTES	4.051
TOTAL	5.000

Fuente: datos obtenidos en la comuna Montaña
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Tabla 2. Tamaño de la muestra

Fórmula para establecer el tamaño de la muestra

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	5.000
--------------------------------	--------------

p [probabilidad de ocurrencia]	0,5
---------------------------------------	------------

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 5000 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	66	82	103	134	180	255	388	650	1.258	2.868
95%	94	116	146	189	253	357	536	879	1.622	3.288
97%	115	141	177	229	307	430	641	1.037	1.853	3.509
99%	161	197	247	318	423	587	861	1.350	2.271	3.845

Fuente: Habitantes de la comuna Montañita

Como se puede observar en la tabla anterior se necesitará realizar 357 encuestas para poder medir como la falta de participación ciudadana de los habitantes influye en el servicio de alcantarillado de la comuna Montañita. Se utilizó un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

Tipos de muestreo

Este tipo de investigación es no probalístico por conveniencia, ya que se seleccionó los elementos de la muestra de acuerdo a la disponibilidad en el momento de aplicarla encuesta. Es decir, los individuos seleccionados para la

investigación se escogieron de acuerdo a la conveniencia del investigador, y no porque hayan sido seleccionados mediante un método estadístico al azar. Sin embargo, esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población.

2.4 Diseño de recolección de datos

Para recolectar la información de las variables existentes en el presente trabajo investigativo se aplicó las siguientes técnicas de recolección de información tales como entrevista, encuesta y observación.

Técnicas de investigación

Observación

Esta técnica es una de las más usadas en la adquisición de conocimientos indagatorios, permitió realizar un proceso valorativo en la comuna, que consistió en conocer de manera directa el objeto de estudio. Se convirtió una herramienta muy práctica aplicada en el proceso de investigación, a través de ella se pudo apreciar las variaciones en infraestructura en participación ciudadana que ha tenido Montaña durante los últimos años. La información obtenida se constituyó en una base válida para la investigación, puntualizando las causas u efectos, correspondiente a la sistematización del problema.

Entrevista

Se realizó un dialogo formal y planificado con los cinco líderes del cabildo comunal. La entrevista se realizó con el objetivo de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema conocer detalles sobre la fue necesario que se planteen ciertas metas, que tuvieron que ver con las funciones que dicha entrevista cumplirá para la comunidad que va a recibirla.

Encuesta

Las encuestas se realizaron para recopilar información relevante sobre la influencia de la participación ciudadana en la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, al igual que la observación, por tal motivo estas dos técnicas se consideran en un cuestionario que se hizo a un conjunto de personas para conocer su opinión.

Instrumentos de la investigación

Fichas de observación

La ficha de observación permitió registrar los hechos que ocurren en torno a la participación ciudadana y su influencia en la calidad del servicio de la comuna Montañita, parroquia Manglaralto, provincia Santa Elena. Para la aplicación de la técnica observación se elaboró una guía, la misma recoge aspectos relevantes, de acuerdo con las variables del estudio, estos aspectos pueden llegar a ser los propios indicadores que garantizan la existencia o no de la variable. Siendo estas sus dimensiones: Acciones planificadas, mecanismos de participación ciudadana y democracia participativa.

Guía de Entrevista.

En los casos de estudio las guías de entrevistas suelen ser generadas particularmente para cada caso dependiendo de las características situacionales de cada uno. Las preguntas planteadas en este instrumento deben estar relacionadas directa o indirectamente con los objetivos y propuestas de la investigación, en este caso sobre la influencia de la participación ciudadana en la calidad del servicio de alcantarillado de la comuna Montañita, siendo sus dimensiones las siguientes: Satisfacción de necesidades, la democracia participativa, integración de la comunidad y expectativa de las personas.

Cuestionario de encuestas

Es un conjunto de preguntas realizado sobre los hechos y aspectos significativos y relevantes para la investigación. Estos cuestionarios deben contener preguntas sencillas y claras, con la finalidad que el encuestado las pueda responder sin ninguna dificultad, ya que de esto depende nuestra propuesta.

Para la presente investigación se realizó el tipo de preguntas abiertas y cerradas para facilitar el cuestionario, pues de esta manera se proporciona una lista de opciones a las personas que habitan en la comuna Montañita, para que elijan la respuesta adecuada y acorde a las necesidades.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.3 Análisis de datos de la observación

A través de la observación se pretende extraer aspectos relevantes acerca de los problemas de servicio de alcantarillado de la comunidad de Montañita, poniendo énfasis en la participación de la ciudadanía como instrumento de cambio para la comunidad.

Se pudo evidenciar que la comuna carece de espacios de diálogos, donde la ciudadanía aporte con su criterio y experiencia en la búsqueda de soluciones a la problemática existente conjuntamente con las autoridades locales para que estas transmitan las inquietudes a los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

La incorporación del enfoque de derechos a la participación implica el reconocimiento no sólo de derechos de los usuarios y consumidores del servicio, sino también el reconocimiento de un derecho humano al disponer de una calidad de vida adecuada como lo garantizan las normativas legales. La existencia de este derecho permite el establecimiento de mecanismos de intervención ciudadana, en el que se impulsa la participación ciudadana en las acciones encaminadas a desarrollar acciones de corresponsabilidad, en que se pueda desarrollar una vigilancia conjunta en relación al control del mejoramiento del servicio de alcantarillado. En este sentido, la comuna no dispone de mecanismos que permitan el involucramiento de la ciudadanía.

A la carencia de estos mecanismos se suma la formalidad de las quejas y demandas ciudadanas, no son presentadas y receptadas formalmente. En este

marco y dando cumplimiento a los mecanismos de participación ciudadana, las autoridades de la comuna deben definir y priorizar las necesidades básicas insatisfechas de cada sector.

Estas decisiones deben ser debatidas, consensuadas y formalizadas en actas.

3.2 Análisis de datos de la entrevista

Según la entrevista realizada a los dirigentes del cabildo, el mayor problema que existe en la comuna es el alcantarillado, lo que provoca daños ambientales, comerciales, y mala imagen a los turistas que se cada año se extiende. Consideran que los gobiernos de turno y sus políticas no le han dado la importancia adecuada al mal manejo de los sistemas de drenaje. Por otro lado consideran que la política de transformación industrial se empalma así con la política ambiental y de minimización en la generación de residuos.

Se puede evidenciar que el cabildo comunal siempre ha realizado las gestiones correspondientes para lograr que el sistema de alcantarillado mejore, pero consideran que la falta de interés de muchos habitantes, como por ejemplo no asista a las reuniones ordinarias, provoca el desconocimiento de aquellos temas de total importancia para mejorar la calidad de vida de la comuna. Podemos citar también la limitada respuesta que dan los diferentes niveles de gobiernos, sea este provincial, cantonal local al mejoramiento de este servicio, muchas veces se consideran otras prioridades que según estas instituciones son urgentes dejando relegado este servicio, ocasionando hermetismo y la desconfianza de la ciudadanía, prefiriendo no ser partícipe de estos asuntos.

De acuerdo a los actores sociales consultados se evidencia que con todas las condiciones de calidad renovada necesaria para satisfacer las necesidades de población de Montañita, los recursos designados por los gobiernos de turno no son suficiente para la realización de una mejor infraestructura del sistema de

alcantarillado, ya que para gozar de un buen servicio, hace falta el manejo de un mejor tratamiento en las cajas de acueducto con que cuenta la comuna y que no son suficientes en el abastecimiento de la población.

Los líderes de la comuna montañita concuerdan en su totalidad que el servicio de alcantarillado no satisface las necesidades de la comunidad, ya que han escatimado esfuerzos sociales, políticos y económicos para lograr el mejoramiento del servicio, el cual consideran que muchos de los locales comerciales arrojan sus desechos al río lo que provoca que desemboquen en la playa y esto causa una pésima imagen para los turistas nacionales y extranjeros.

En su totalidad de los líderes consultados concuerdan en que la participación ciudadana es un poder del estado muy importante para las grandes y pequeñas ciudades, pero que debe ser llevada con responsabilidad y compromiso de los ciudadanos. Otro punto rescatables es la formación ciudadana en temas de participación, permitiéndoles hacer uso de su derecho de participación convirtiéndose en un agente actor del mejoramiento de los servicios básicos de su comunidad, siendo veedores y protectores de sus derechos a una calidad de vida como lo garantizan las normativas legales.

3.1 Análisis de datos de la encuesta

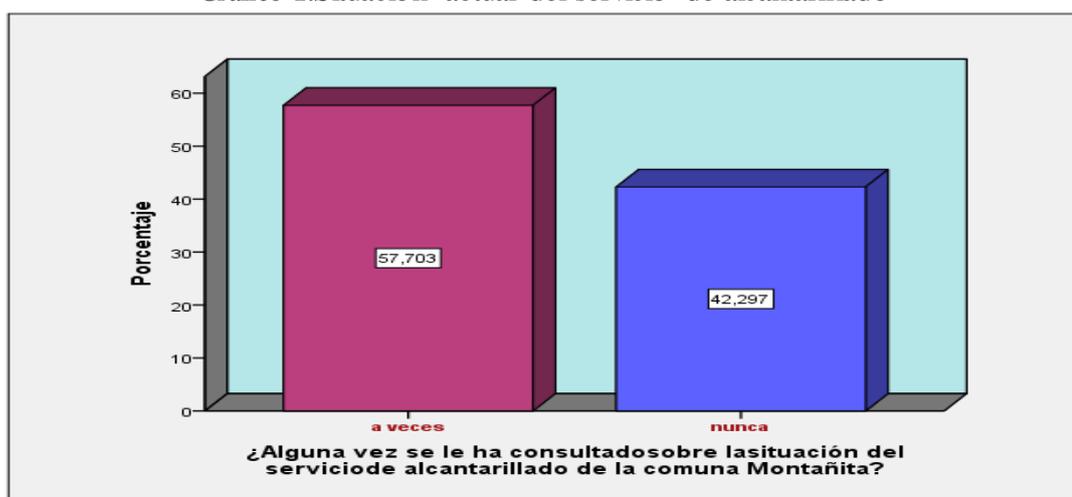
Tabla 3. Situación actual del servicio de alcantarillado

¿Alguna vez se le ha consultado sobre la situación del servicio de alcantarillado de la comuna Montañita?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	206	57,7	57,7	57,7
Válidos Nunca	151	42,3	42,3	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 1. Situación actual del servicio de alcantarillado



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

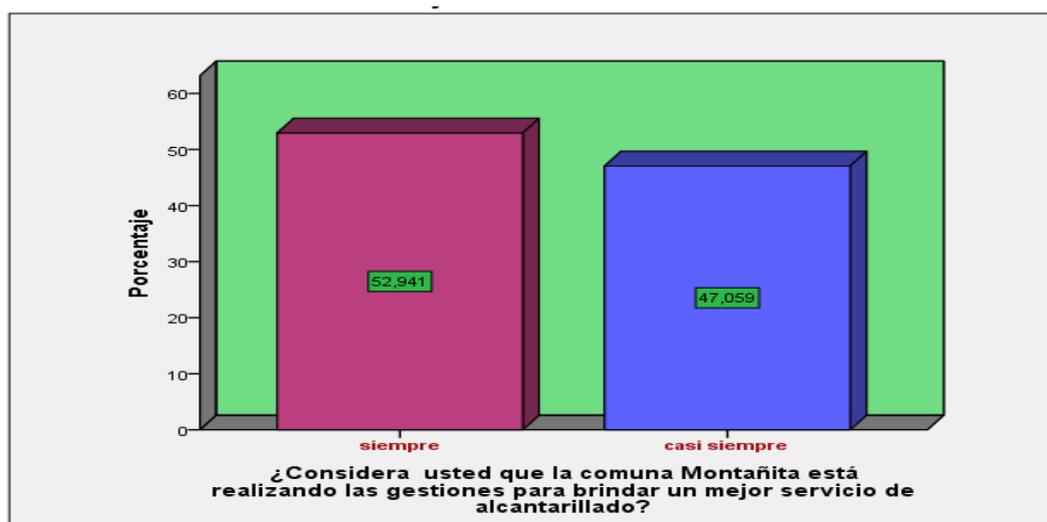
De acuerdo a los datos de la encuesta el 57,7% de las personas señalan que a veces han sido consultados sobre la situación del servicio de alcantarillado de la comuna Montañita, mientras que un 42,2%, manifiesta que nunca, han sido consultados, por ausencia en sus hogares o varias razones personales. Este resultado nos indica que la mayoría de los habitantes de Montañita han sido consultados sobre la calidad del servicio de alcantarillado el cual presentan inconvenientes.

Tabla 4. Gestiones realizadas
¿Considera usted que la comuna Montañita está realizando las gestiones para brindar un mejor servicio de alcantarillado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	189	52,9	52,9	52,9
Válidos Casi siempre	168	47,1	47,1	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
 Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 2. Gestiones realizadas



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
 Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

La tabla da un porcentaje del 52,9% de habitantes que consideran que siempre la comuna Montañita está realizando gestiones para brindar un mejor servicio de alcantarillado, mientras que el 47% manifiestan que casi siempre se están realizando las gestiones pertinentes por la respectiva directiva comunal, este resultado muestra que pese a las gestiones siempre realizadas con los organismos de turno hay inconformidades con el servicio de alcantarillado.

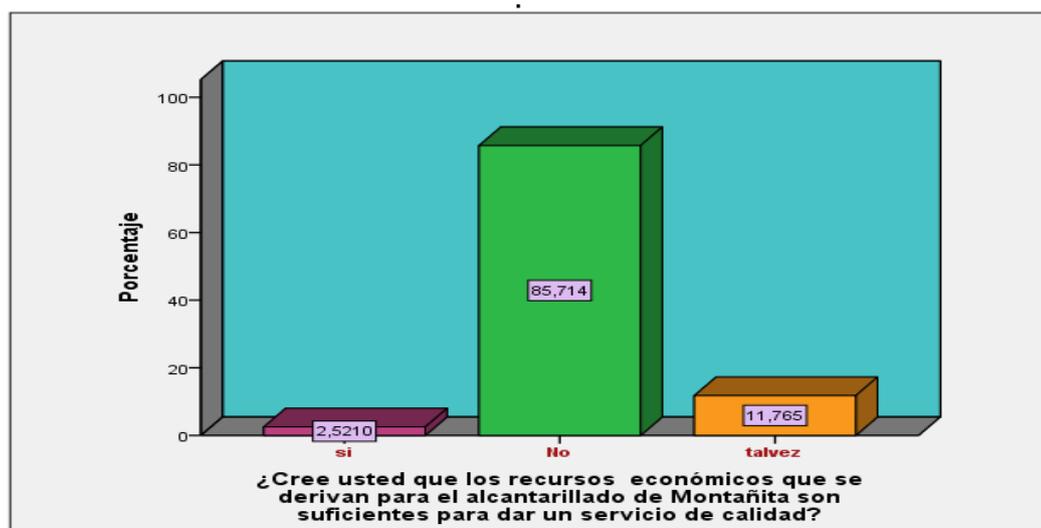
Tabla 5. Recursos económicos para el servicio de alcantarillado

¿Cree usted que los recursos económicos que se derivan para el alcantarillado de Montañita son suficientes para dar un servicio de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	2,5	2,5
	No	306	85,7	88,2
	Talvez	42	11,8	100,0
	Total	357	100,0	100,0

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 3. Recursos económicos para el servicio de alcantarillado



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

El 85,7% de los habitantes encuestados manifestó que los recursos económicos que se derivan para el sistema de alcantarillado de Montañita, no son suficientes, mientras que el 11,7% indicó que los recursos asignados para el servicio son tal vez suficientes; y el 2,5% dijo que si son suficientes. Sin embargo el problema del alcantarillado se vive a diario debido al mal tratamiento del sistema, causando así malos olores y malestar a los habitantes de la comuna.

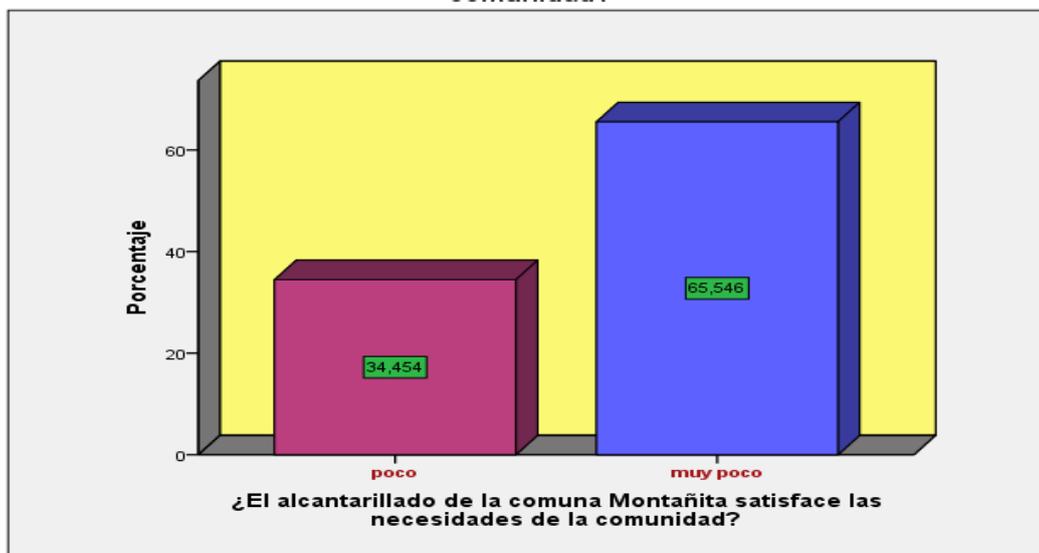
Tabla 6. Satisfacción de necesidades

¿El alcantarillado de la comuna Montañita satisface las necesidades de la comunidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	123	34,5	34,5
	Muy poco	234	65,5	100,0
	Total	357	100,0	100,0

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 4. Satisfacción de necesidades



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Ante esta pregunta, el 65,5% de los encuestados contestó que muy poco el alcantarillado de Montañita satisface las necesidades de la comunidad, ya que el 34,4% respondió que cubre poco este mal servicio y hace que los locales comerciales cierren por el mal olor que emana esta situación, ya que impide que turistas ingresen a ciertos puntos de la comuna por el problema de alcantarillado.

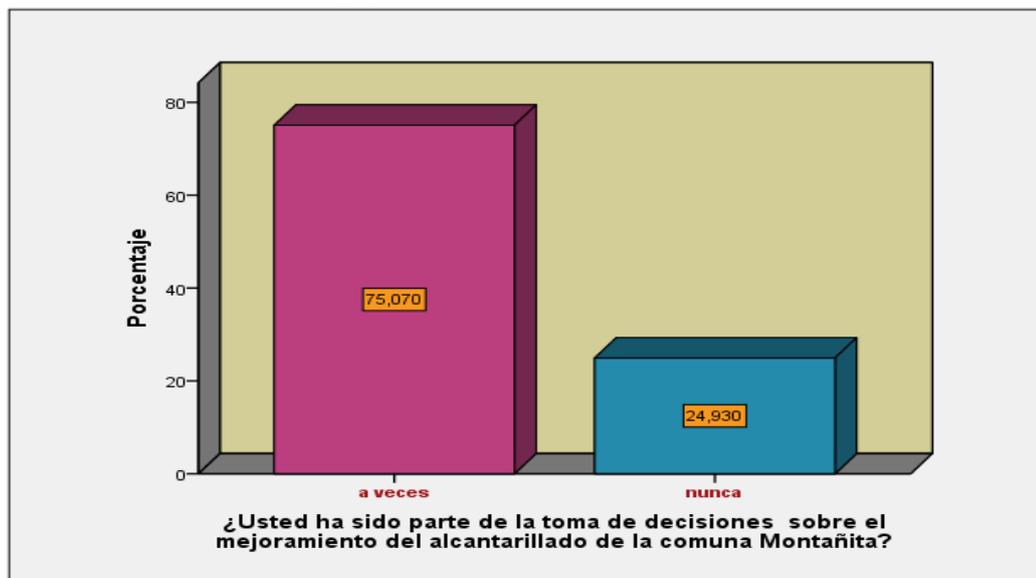
Tabla 7. Toma de decisiones

¿Usted ha sido parte de la toma de decisiones sobre el mejoramiento del alcantarillado de la comuna Montaña?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	268	75,1	75,1
	Nunca	89	24,9	100,0
	Total	357	100,0	100,0

Fuente: Habitantes de la Comuna Montaña.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 5. Toma de decisiones



Fuente: Habitantes de la Comuna Montaña.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

La tabla nos refleja que el 75% de los encuestados a veces han sido parte en la toma de decisiones para el mejoramiento del alcantarillado, mientras que el 24,9% indicó que nunca ha sido parte en la toma de decisión dentro del cabildo comunal. Esto hace referencia que existe poca participación ciudadana en el momento de la toma de decisión sobre la calidad de los servicios básicos, en este caso el alcantarillado. Y causa insatisfacción en los habitantes de la comuna Montaña.

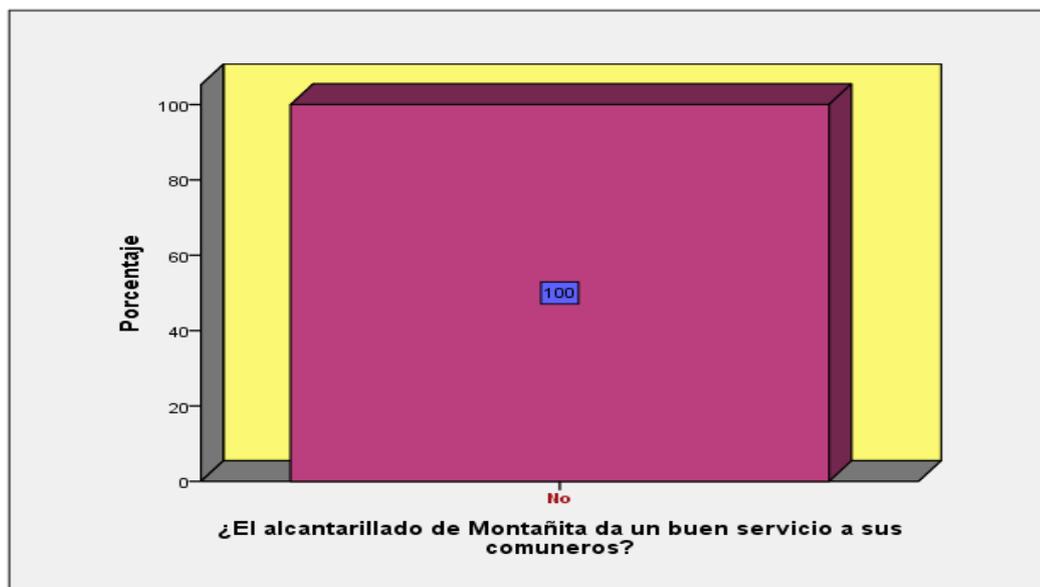
Tabla 8. Buen servicio

¿El alcantarillado de Montañita da un buen servicio a sus comuneros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	357	100,0	100,0	100,0

F Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 6. Buen servicio



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

De los datos obtenidos el 100% de los ciudadanos indican que el alcantarillado de Montañita no proporciona un buen servicio a los habitantes de la comuna. Es evidente que existe un deficiente servicio de alcantarillado en la comuna Montañita, siendo este uno de servicios básicos que esta y cada una de las poblaciones necesita para evitar inundaciones y otros peligros que puedan enfrentar los habitantes a causa de la naturaleza.

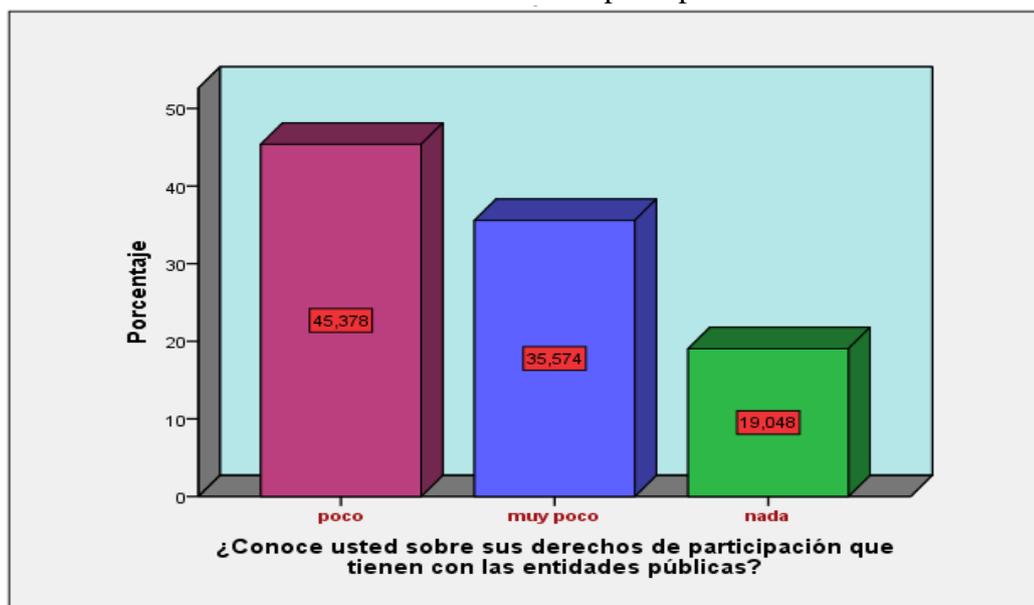
Tabla 9. Derechos de participación

¿Conoce usted sobre sus derechos de participación que tienen con las entidades públicas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	162	45,4	45,4
	Muy poco	127	35,6	81,0
	Nada	68	19,0	100,0
	Total	357	100,0	100,0

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 7. Derechos de participación



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Podemos visualizar que de los resultados obtenidos el 45% de los ciudadanos manifiestan conocer poco sobre sus derechos de participación en los diferentes niveles de gobierno, el 35% señala tener muy poco conocimiento, mientras que el 19% indica que no conoce nada. En conclusión, los ciudadanos de la comuna Montañita poseen un nivel elevado de desconocimiento de los derechos de participación ciudadana y cierto grado de ignorancia del tema.

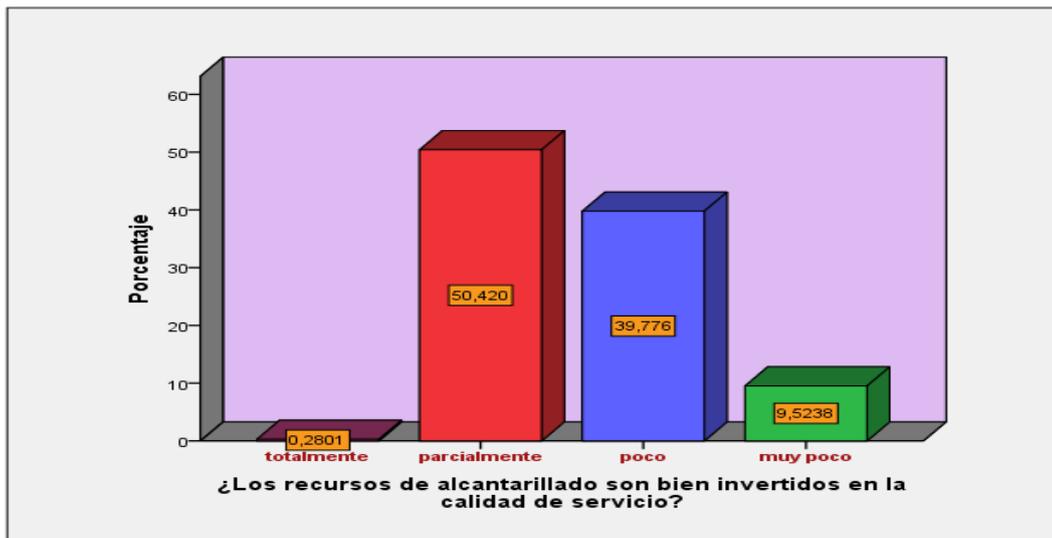
Tabla10. Recursos bien invertidos

¿Los recursos de alcantarillado son bien invertidos en la calidad de servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente	1	,3	,3	,3
Parcialmente	180	50,4	50,4	50,7
Válidos Poco	142	39,8	39,8	90,5
Muy poco	34	9,5	9,5	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 8. Recursos bien invertidos



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Según los datos observados el 50% de los ciudadanos manifiesta que los recursos de alcantarillado son parcialmente invertidos en la calidad de servicio, el 39% señala que destina poco recurso para este servicio, el 9% indica que es muy poco el recurso. En conclusión, siendo el alcantarillado un servicio fundamental para la comunidad, aunque sea ha invertido no ha sido suficiente, pues por varios factores todo el recurso no es utilizado en la calidad de este servicio.

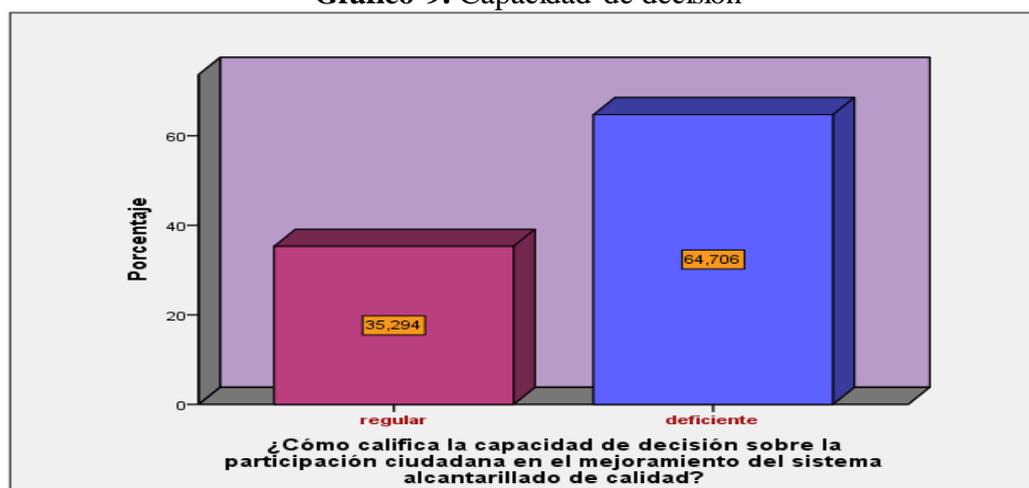
Tabla 11. Capacidad de decisión

¿Cómo califica la capacidad de decisión sobre la participación ciudadana en el mejoramiento del sistema alcantarillado de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	126	35,3	35,3	35,3
Válidos Deficiente	231	64,7	64,7	100,0
Total	357	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañaíta.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 9. Capacidad de decisión



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañaíta.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

De los datos obtenidos el 64% de las personas indican que existe deficiente capacidad de decisión sobre la participación ciudadana en el mejoramiento del sistema de alcantarillado de calidad, mientras que el 35% manifiesta que es regular. En conclusión en decisiones sobre el ámbito de prestación de servicio de alcantarillado, a escala eficiente, debe ser atendido sobre la participación ciudadana y el nivel de provisión del servicio por parte del prestador. En ambos casos es necesario criterios racionales que permitan un mejoramiento en el alcantarillado de calidad.

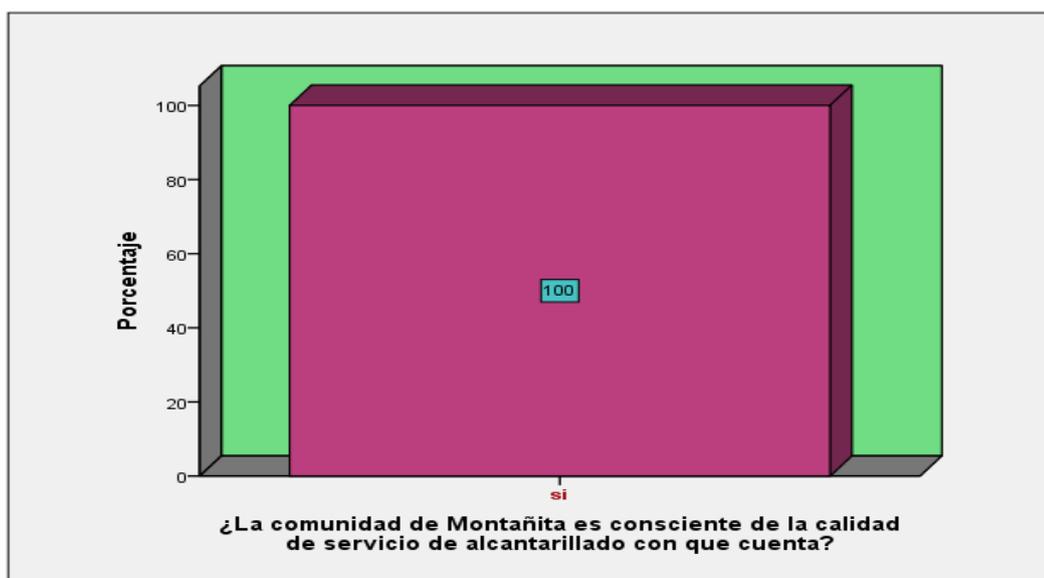
Tabla 12. Conciencia de la calidad de servicio

¿La comunidad de Montañita es consciente de la calidad de servicio de alcantarillado con que cuenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	357	100,0	100,0	100,0

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Gráfico 10. Conciencia de la calidad de servicio



Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los ciudadanos manifiesta que es consciente de la calidad de servicio de alcantarillado con que cuenta la comuna. En conclusión, la ciudadanía de la comuna Montañita es conocedor de la realidad en el servicio de alcantarillado. Esta consciencia y las acciones ciudadanas que se tomen pueden contribuir a la mejora de calidad de vida de los habitantes de la comuna.

3.4 Limitaciones

La presente investigación está enfocada en la participación ciudadana en la calidad del servicio de alcantarillado de la comuna montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016. Tomando como fuente informante a los líderes comunales, quienes son los que gestionan ante los diferentes niveles de gobiernos, las necesidades de la población. Se puede mencionar el difícil acceso a las autoridades comunales, debido a sus múltiples ocupaciones en varias ocasiones no concordaba con los horarios de visita a campo, ya que al llegar al sitio, ellos se encontraban gestionando o realizando otras actividades en diferentes lugares de provincia de Santa Elena.

Otro grupo de agentes intervinientes en el estudio fueron los socios comuneros y ciudadanía en general de la comuna. Entre otras de las limitaciones encontradas a este grupo se resalta la disponibilidad de los encuestados para responder los cuestionarios, por sus diferentes actividades laborales dentro y fuera del sector, muchos ciudadanos no disponían del tiempo suficiente para emitir su criterio respecto al tema de estudio, también se destaca el limitado conocimiento del ciudadano sobre los temas de los proyectos sociales como este caso el de alcantarillado, sobre quién lo gestiona, quiénes son los responsables de su mejoramiento, el recurso disponible para tal trabajo, y los diferentes aspectos de las áreas identificadas.

Se señala que existe diferencias en la percepción del contexto no teniendo en cuenta su derecho a la participación, cuáles son los mecanismos en los que se debe integrar para conseguir mejores resultados, cuáles son sus obligaciones y responsabilidades del ciudadano ante estas situaciones, así también las acciones que deben ejecutarse para el mejoramiento del servicio de alcantarillado. En este sentido, se dificultó un poco al momento de aplicar el instrumento de investigación, se explicó de manera detallada a las personas para su mejor comprensión.

3.5 Resultados

Para la comprobación de la hipótesis de este trabajo de investigación y la relación de las variables se utilizó la técnica llamada “Chi cuadrado”, para ello se empleó las preguntas del cuestionario número 4 y 5, ubicados en el cuadro 6 y 7 de este trabajo.

HN. La participación ciudadana no influye en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016”.

H1. “La participación ciudadana influye en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016”.

Tabla 13.Frecuencias observadas y esperadas

Tabla de contingencia ¿Usted ha sido parte de la toma de decisiones sobre el mejoramiento del alcantarillado de la comuna Montañita?* ¿El alcantarillado de la comuna Montañita satisface las necesidades de la comunidad?					
			¿El alcantarillado de la comuna Montañita satisface las necesidades de la comunidad?		Total
			Poco	Muy poco	
¿Usted ha sido parte de la toma de decisiones sobre el mejoramiento del alcantarillado de la comuna Montañita?	A veces	Recuento	123	145	268
		Frecuencia esperada	92,3	175,7	268,0
	Nunca	Recuento	0	89	89
		Frecuencia esperada	30,7	58,3	89,0
Total		Recuento	123	234	357
		Frecuencia esperada	123,0	234,0	357,0

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.

Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Se aplicó el sistema SPSS, en el que se ingresó la siguiente información requerida para descripción de la hipótesis con una muestra de 357 ciudadanos encuestados, que forman parte de la comuna Montañita parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, de los cuales 268 manifiestan que a veces han sido parte de la toma de decisiones sobre el mejoramiento del alcantarillado de la comuna Montañita, de esta cantidad 145 indican que muy poco satisface las necesidades de la comunidad el alcantarillado de la comuna Montañita, mientras que 123 señalan estar poco satisfechos.

De 89 ciudadanos que consideran que nunca han sido parte de la toma de decisiones sobre el mejoramiento del alcantarillado de la comuna Montañita, esa misma cantidad menciona que muy poco el alcantarillado de la comuna Montañita satisface las necesidades de la comunidad.

Ante lo expuesto en el presente trabajo investigativo, fue necesario obtener la frecuencia absoluta esperada para cada una de las celdas. Para calcular las frecuencias esperadas repartiremos este número total de observaciones en partes proporcionales a la probabilidad de cada suceso. Una vez obtenidos estos resultados, se procedió a emplear la fórmula del Chi cuadrado y comprobar la hipótesis.

Ya calculado el valor del Chi cuadrado, se comparó con el valor teórico, sin embargo se consideró que cuando son variables sociales, los niveles de confianza son de 95% y 99%.

Para la comprobación del valor del Chi cuadrado se realiza el cálculo de libertad para un cuadro de datos de 2x2 como muestra la tabla, al 95% de confianza.

Tabla 14. Prueba de Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62,318 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	60,302	1	,000		
Razón de verosimilitudes	90,097	1	,000		

Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	62,143	1	,000		
N de casos válidos	357				
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 30,66.					
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.

Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

Luego de haber desarrollado la comprobación de la hipótesis a través del Chi cuadrado, se obtiene que el valor de la significancia es de 00,000, teniendo una frecuencia esperada inferior a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Con estos resultados se determina que existe una relación significativa entre las variables, es decir; “La participación ciudadana influye en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016”. En este sentido, la existencia de leyes que amparan la calidad de vida de los ciudadanos y garantizan el derecho a participar de las personas en los asuntos de interés público, son causa que dan origen a que se tome en cuenta el desarrollo de este trabajo investigativo.

Conclusiones

En la actualidad la ciudadanía asume el reto de incorporarse con su participación al control de la gestión pública, como medio para lograr que se garanticen sus derechos, interviniendo en el manejo adecuado y transparencia de los recursos públicos, siendo protagonistas y responsables de su propio bienestar y de alcanzar el buen vivir. Desde este punto de vista, se considera que la participación ciudadana influye en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

El hecho de que los ciudadanos evalúan el nivel de satisfacción con un servicio ya sea este de alcantarillado o cualquier servicio básico, de acuerdo al nivel de expectativas que tiene respecto del mismo. Ante esto, el 65,5% de los encuestados contestó que muy poco el alcantarillado de Montañita satisface las necesidades de la comunidad, ya que el 34,4% respondió que cubre poco este mal servicio y hace que los locales comerciales cierren por el mal olor que emana esta situación e impide que turistas ingresen a ciertos puntos de la comuna por el problema de alcantarillado. El alto porcentaje de insatisfacción que nos describe la cobertura del servicio de alcantarillado, es el reflejo de que obras y proyectos de inversión no se realizan en base a prioridades que surgen de un diagnóstico de la situación actual de la comuna.

Es fundamental reconocer la importancia de la participación ciudadana garantizadas en las normativas legales vigentes en nuestro país, eso implica que dicha intervención sea utilizada dentro del sector público, siendo el rol activo de la comunidad, a través de los diálogos con las autoridades, estimulen un diagnóstico y resolución de las necesidades insatisfechas, poniendo fin a que las decisiones no solo sean tomadas por los gobiernos de turnos, sino conjuntamente. De lo expresado, podemos analizar que el 75% de los encuestados a veces han sido parte en la toma de decisiones para el mejoramiento del alcantarillado, mientras que el 24,9% indicó que nunca ha sido parte en la toma de decisión dentro del cabildo comunal.

Recomendaciones

Seguros que la participación ciudadana en la gestión pública es el medio para elevar la calidad de vida de los habitantes, es conveniente que se promueva y brinde mecanismos para que el ciudadano pueda intervenir aportando con sus ideas al mejoramiento de la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Para asegurar la eficiencia y la eficacia en las inversiones ejecutadas en la comuna, como es el acceso a soluciones del servicio de alcantarillado y los servicios básicos, es indispensable que las autoridades desarrollen un diagnóstico que involucren a los actores directos de la problemática, quienes son los que a diario observan y evidencian la magnitud del problema y sus consecuencias, siendo un factor importante en la salud y la calidad de vida de la población. Es necesario que los diferentes niveles de gobierno se esfuercen en garantizar que el mayor número de habitantes tenga acceso a un servicio de calidad.

Es necesario que la gestión pública en este caso de las autoridades locales de la comuna Montañita ante los diferentes organismos estatales, requiere del involucramiento y participación activa de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones, en espacios que permitan el fortalecimiento de la confianza entre los organismos estatales y la sociedad civil, mejorando la relación y comunicación entre autoridades y ciudadanía en el que se amplíen las oportunidades de cooperación, organización y coordinación. Puesto que ampliar estas oportunidades se puede estimular el proceso de desarrollo basado en las capacidades locales.

Bibliografía

- ❖ Arango, L. A. (2005). Guía Temática de Política.
- ❖ EcuRed. (2017). Democracia Participativa. pág. https://www.ecured.cu/Democracia_participativa.
- ❖ Enriquez Villacorta, Blandón de Grajeda. (2001). Participación Ciudadana y Concertación: Una lectura desde experiencias locales. El Salvador: Fundación Nacional para el Desarrollo - FUNDE.
- ❖ (2008). Federación de Mujeres Progresistas. España.
- ❖ Fuentes, R. (2012). Universidad Técnica Particular de Loja. Obtenido de Mejoramiento sanitario en la población de Cumbaratza, a través de la organización de la comunidad: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3732/1/FUENTES%20MORI%20RAQUEL.pdf>
- ❖ Lino, J. (2014). PROPUESTA DE MEJORAMIENTO Y REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LHVsnXfxPkwJ:www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2990/1/T-UCE-0011-50.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- ❖ Macías, R. C. (1996). Gobierno local y Participación Ciudadana. El salvador: FLACSO.
- ❖ Pagani, M. (2006). Maestría en diseño y gestión de políticas y programas sociales. FLACSO. Obtenido de Naturaleza, alcances y limitaciones de la participación ciudadana en Municipios de la provincia de Buenos Aires: <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1032/1/TFLACSO-2006MLP.pdf>
- ❖ Participación Ciudadana en la Gestión Pública. (2001). Santiago de Chile.
- ❖ Recursos para mujeres de la Comunidad. (2007). Recuperado el 6 de marzo de 2017, de

http://www.madrid.org/recursosmujeres/index.php?option=com_user&view=login&return=aHR0cDovL3d3dy5tYWRYaWQub3JnL3JlY3Vyc29zbXVqZXJlcy8=

- ❖ Rodríguez, J. (2007). Aplicación de la norma 002-SEMARNAT-1996 en los restaurantes ubicados en la colonia la Paz. Obtenido de Universidad de las Américas Puebla.: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4Pf52u_ZseYJ:carolina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/rodriguez_c_jc/+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- ❖ Saltos, N. (2015). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de La calidad y desempeño en la toma de decisiones en las instancias de Participación Ciudadana : <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/200/1/T-UTEQ-0016.pdf>
- ❖ Telegráfo. (Septiembre de 2013). Ecuador erradicará la pobreza con cobertura de agua potable, alcantarillado y saneamiento hasta el 2017. pág. <https://mysearch.avg.com/search?rvt=1&sap=dsp&q=Ecuador+erradicar%C3%A1+la+pobreza+con+cobertura+de+agua+potable%2C+alcantarillado+y+saneamiento+hasta+el+2017+Esta+noticia+ha+sido+publicada+originamente+por+Diario+EL+TEL%C3%89+GRAFO+bajo+la+siguiente+dire>.
- ❖ Universidad Andina "Simón Bolívar". (2005). Recuperado el 7 de Marzo de 2017, de www.uasb.edu.ec/padh/revista.htm
- ❖ Veloz, K. (Octubre de 2014). El Universo. En Montañita, el río aún es vulnerable a las alcantarillas, págs. <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/10/05/nota/4066011/montanita-rio-aun-es-vulnerable-alcantarillas>.
- ❖ Verdugo, V. (2010). Universidad de Cuenca. Obtenido de "Evaluación Económica y Financiera de proyectos sociales, aplicación al cantón Sevilla de Oro, provincia de Azuay": "Evaluación Económica y Financiera de proyectos sociales, aplicación al cantón Sevilla de Oro, provincia de Azuay"

- ❖ Zanzi, F. (2016). PARTICIPACIÓN CIUDADANA. ¿Falencia o contribución al desarrollo? Obtenido de ESPOL: <file:///C:/Users/JFPOZO/Downloads/69-326-2-PB.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 Encuestas



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DE LA COMUNA
MONTAÑITA**

OBJETIVO: Obtener información a través de las técnicas de investigación como la entrevista acerca de la participación ciudadana y la gestión para mejorar la calidad del servicio de alcantarillado de la comuna, dirigida a una muestra de la población, para el análisis de la situación actual.

DATOS:

Lugar: Montañita

Institución: _____

Fecha: _____

Nombre: _____

INSTRUCTIVO: Marque con una X el casillero de su preferencia.

1. ¿Alguna vez se le ha consultado sobre la situación del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita?

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

2. ¿Considera usted que la comuna Montañita está realizando las gestiones para brindar un mejor servicio de alcantarillado?

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

3. ¿Cree usted que los recursos económicos que se derivan para el alcantarillado de Montañita son suficientes para dar un servicio de calidad?

SI	
NO	
TALVEZ	

4. **¿El alcantarillado de la comuna Montañita satisface las necesidades de la comunidad?**

TOTALMENTE	
PARCIALMENTE	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

5. **¿Usted ha sido parte de la toma de decisiones sobre el mejoramiento del alcantarillado de la comuna Montañita?**

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

6. **¿El alcantarillado de Montañita da un buen servicio a sus comuneros?**

SI	
NO	

7. **¿Conoce usted sobre sus derechos de participación que tienen con las entidades públicas?**

TOTALMENTE	
PARCIALMENTE	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

8. **¿Los recursos de alcantarillado son bien invertidos en la calidad de servicio?**

TOTALMENTE	
PARCIALMENTE	
POCO	
MUY POCO	
NADA	

9. ¿Cómo califica la capacidad de decisión sobre la participación ciudadana en el mejoramiento del sistema alcantarillado de calidad?

EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
REGULAR	
DEFICIENTE	

10. - ¿La comunidad de Montañita es consciente de la calidad de servicio de alcantarillado con que cuenta?

SI	
NO	

ANEXO 2 ENTREVISTA



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRIGENTES DE LA COMUNA MONTAÑITA

OBJETIVO: Obtener información a través de las técnicas de investigación como la entrevista acerca de la participación ciudadana y la gestión para mejorar la calidad del servicio de alcantarillado de la comuna, dirigida a una muestra de la población, para el análisis de la situación actual.

DATOS:

Lugar: Montañita

Institución:

Fecha: _____

Nombre: _____

- 1.- ¿Usted cree que existen políticas que ayuden a mantener una buena calidad en los servicios de alcantarillado?
- 2.- ¿Cree usted que la comuna Montañita está realizando las gestiones para brindar un mejor servicio de alcantarillado?
- 3.- ¿Cree usted que los recursos económicos que se derivan para el alcantarillado de Montañita son suficientes para dar un servicio de calidad?
- 4.- ¿El alcantarillado de la comuna Montañita satisface las necesidades de la comunidad?
- 5.- ¿Los recursos de alcantarillado son bien invertidos en la calidad de servicio?
- 6.- ¿Cómo califica la capacidad de decisión sobre la participación ciudadana en el mejoramiento del sistema alcantarillado de calidad?
- 7.- ¿El alcantarillado de montañita da un buen servicio a sus habitantes?

ANEXO 3 Fichas de Observación



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



OBSERVACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA DE LA COMUNA MONTAÑITA

ASPECTOS A OBSERVAR	INDICADORES	
	Sí	No
Participación ciudadana		
Existen espacios de diálogos entre ciudadanía y autoridades.		
Existen mecanismos para controlar la ejecución de las obras y proyectos.		
Las quejas y demandas ciudadanas son presentadas y receptadas formalmente.		
Existe comunicación fluida entre autoridades y ciudadanía para tratar la calidad de servicios básicos		
Servicio de alcantarillado		
Se priorizan las necesidades de la comuna		
Se evalúa formalmente las condiciones actual del servicio de alcantarillado		
Existe buen servicio de alcantarillado		
Existen estrategias para mejorar la calidad de servicio de alcantarillado.		

Matriz de Contingencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE							
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS	INDICADORES	SUBINDICADORES	
<p>ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO DE LA COMUNA MONTAÑITA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”</p>	PROBLEMA GENERAL	<p>DETERMINAR LA INFLUENCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO DE LA COMUNA MONTAÑITA, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA</p>	<p>Determinar la influencia de la participación ciudadana en la calidad de servicio de alcantarillado de la comuna montañita, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena.</p>	HIPÓTESIS GENERAL	<p>ACCIONES PLANIFICADAS</p>	ORGANIZACIÓN	
	<p>¿De qué manera la participación ciudadana influye en la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016?</p>			<p>“ La participación ciudadana influye en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016”</p>		COMPETENCIA	
	PROBLEMA ESPECÍFICO			<p>1.-¿Cuál es la situación actual de la participación ciudadana en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita?</p> <p>2.-¿Cómo se encuentra la calidad de servicio de la Comuna Montañita?</p> <p>3. ¿Cuál es la participación Estado-sociedad civil en el mejoramiento de la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita</p>	<p>1.-Establecer la situación actual de la participación ciudadana en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, segundo.</p> <p>2.-Identificar cómo se encuentra la calidad de servicio de la Comuna Montañita</p> <p>3. Evaluar la participación Estado-sociedad civil en el mejoramiento de la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita a través de la aplicación de los instrumentos técnicos de investigación.</p>	<p>SATISFACCIÓN DE NECESIDADES</p>	COMPORTAMIENTO
	<p>1.-¿Cuál es la situación actual de la participación ciudadana en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita?</p>						CULTURA
	<p>2.-¿Cómo se encuentra la calidad de servicio de la Comuna Montañita?</p>					BENEFICIOS	
	<p>3. ¿Cuál es la participación Estado-sociedad civil en el mejoramiento de la calidad del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita</p>					RECURSOS	
				EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS	TOMA DE DECISIONES		
				DEMOCRACIA PARTICIPATIVA	CAPACIDAD		
				INTEGRACIÓN DE LA COMUNIDAD	DERECHOS		
					POLÍTICAS		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS ENCUESTA	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>“La participación ciudadana influirá en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016”</p>	<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>La participación ciudadana son procesos y mecanismos que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad en búsqueda del bien común.</p>	MECÁNICISMOS	TIPOS	<p>¿Alguna vez se le ha consultado sobre la situación del servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita?</p> <p>¿Cuáles han sido los medios por los cuales ha sido consultado sobre el tema?</p>	ENCUESTA
			DEMOCRACIA PARTICIPATIVA	TOMA DE DECISIONES	¿Usted ha sido parte de la toma de decisiones sobre el mejoramiento del alcantarillado de la comuna Montañita?	ENCUESTA
				CAPACIDAD	¿Cómo califica la capacidad de decisión sobre la participación ciudadana en el mejoramiento del sistema alcantarillado de calidad?	ENCUESTA
			INTEGRACIÓN DE LA COMUNIDAD	DERECHOS	¿Conoce Usted sobre sus derechos de participación que tienen con las entidades de control?	ENCUESTA
				POLÍTICAS	¿Usted cree que existen políticas que ayuden a mantener una buena calidad en los servicios de alcantarillado?	ENCUESTA

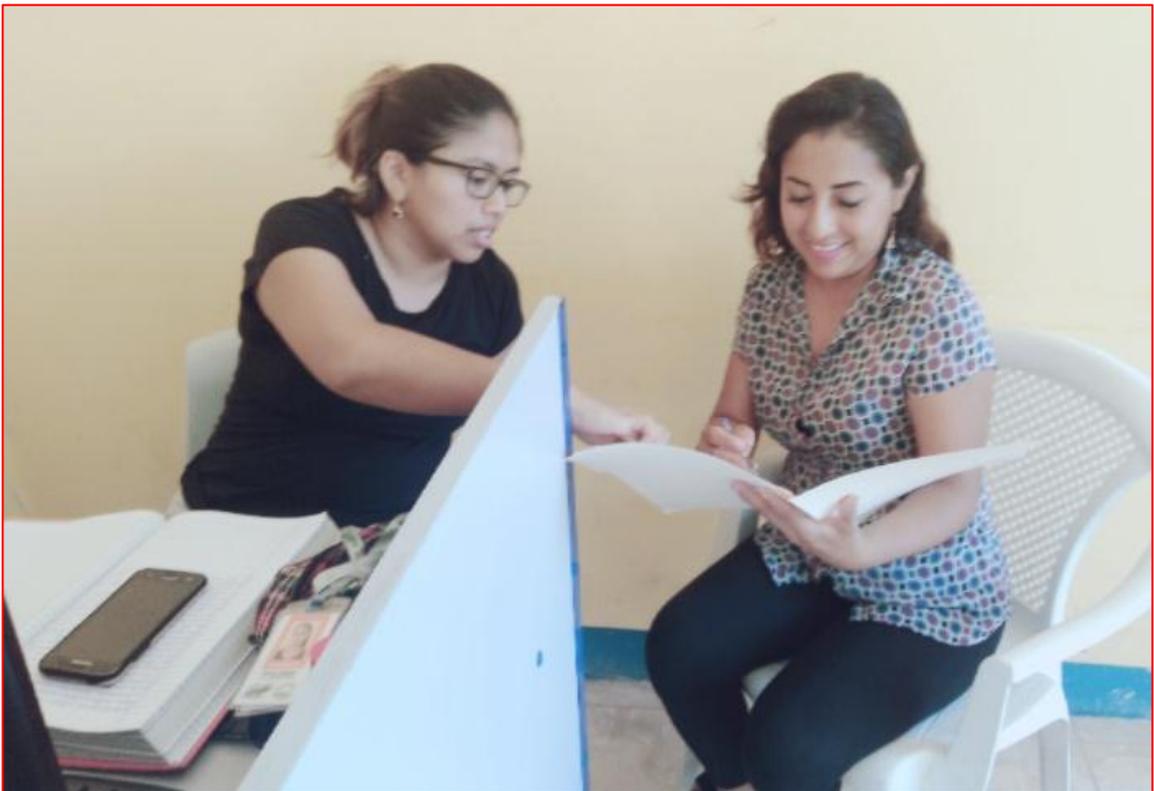
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

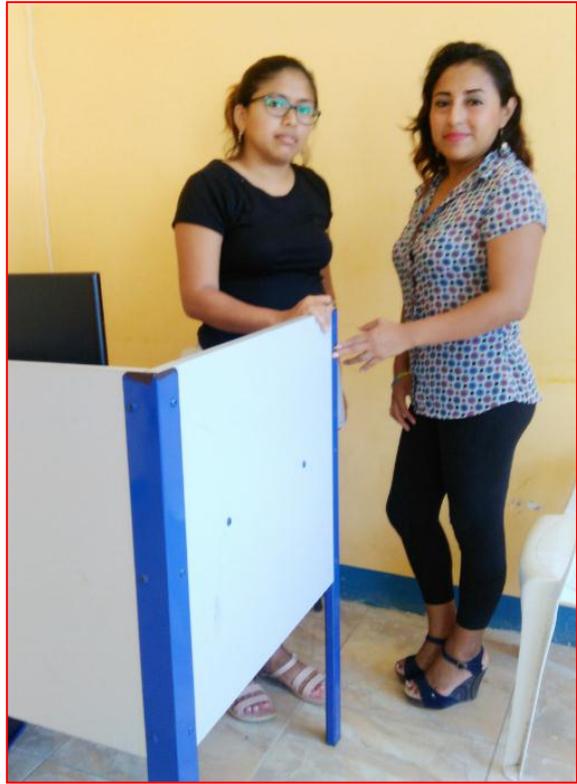
HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS ENCUESTA	ÍTEMS ENTREVISTA	ÍTEMS OBSERVACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
“La participación ciudadana influirá en la calidad de servicio de alcantarillado de la Comuna Montañita, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016”	CALIDAD DE SERVICIO	Son acciones planificadas para mejorar la satisfacción de necesidades y expectativas de las personas	ACCIONES PLANIFICADAS	ORGANIZACIÓN	¿Cree usted que la comuna Montañita está realizando las gestiones para brindar un mejor servicio de alcantarillado?			OBSERVACIÓN DIRECTA
				COMPETENCIAS	¿Cree usted que los recursos económicos que se derivan para el alcantarillado de Montañita son suficientes para dar un servicio de calidad?			OBSERVACIÓN DIRECTA
			SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	NECESIDADES	¿El alcantarillado de la comuna Montañita satisface las necesidades de la comunidad?			OBSERVACIÓN DIRECTA
				CULTURA	¿La comunidad de Montañita es consciente de la calidad de servicio de alcantarillado con que cuenta?			ENCUESTA
			EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS	BENEFICIOS	¿El alcantarillado de Montañita da un buen servicio a sus habitantes?			ENCUESTA
				RECURSOS	¿Los recursos de alcantarillado son bien invertidos en la calidad de servicio?			ENCUESTA

Fuente: Habitantes de la Comuna Montañita.
 Elaborado por Gutiérrez Baque Nury Johanna

ANEXO 4 Evidencias Fotográficas









COMUNA MONTAÑITA

Acuerdo Ministerial N° 15 del 7 Enero de 1938
Filial de la Federación de Comunas de la Provincia
Montañita - Santa Elena



CCM-SCM 2017
N° 020

ING.

LINDA NÚÑEZ GUALE

DIRECTORA DE LA CARRERA.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Quienes hacemos el cabildo de la Comuna Montañita, le damos nuestro más fraternos saludos, además les expresamos lo siguiente

Como dirigentes Comunales, es servir y precautelar el bienestar de los habitantes de su población y sus instituciones asentadas en ella, por esto y en plenitud de goce de nuestras dignidades como autoridades Comunales nos dirigimos a usted muy respetuosamente para **informales que autorizamos a la Sra. NURY JOHANNA GUTIERREZ BAQUE con cedula de Ciudadanía N°091751605-6 quien es Egresada de la carrera de Administración Pública, para que pueda desarrollar su proyecto de investigación de nuestra Comunidad sobre ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO DE LA COMUNA MONTAÑITA y luego esta información sea publicada en la página web de la universidad.** Por lo tanto estamos dispuestos en brindarles el respaldo y apoyo para que tenga éxitos en el desarrollo de su proyecto.

Por la gran estima que se tenga a nuestra Comunidad y por el desarrollo de nuestra Población, le quedamos eternamente Agradecidos.

Sr. LEONEL DEL PEZO YAGUAL
PRESIDENTE



Sra. GENESIS DE LA ROSA L.
SECRETARIA