



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER  
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO:

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA EMPRESA  
MUNICIPAL AGUAPEN EP, PERÍODO 2020-2021.

AUTOR:

JUAN VLADIMIR TIGRERO TUMBACO

TUTOR:

ING. VERÓNICA PONCE CHALÉN, MBA

LA LIBERTAD, ECUADOR

FEBRERO DE 2022

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Juan Vladimir Tigrero Tumbaco** con cédula de identidad número 092174414-0 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



f.....

**Juan Vladimir Tigrero Tumbaco**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “La Participación ciudadana en la Empresa Pública AGUAPEN EP, período 2020-2021”, elaborado por el señor Juan Vladimir Tigrero Tumbaco, del Programa de Maestría en Administración Pública, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



---

Ing. Verónica Ponce Chalén, MBA

**PROFESOR TUTOR**

## **DEDICATORIA**

A mis familiares:

Por ser el mejor ejemplo de dedicación y apoyo, demostrándome que todo esfuerzo el día de hoy tiene su recompensa el día de mañana, que no importan los miles de problemas que nos toque afrontar, que nada es imposible sin el sacrificio, dedicación e importancia que se dé a las cosas, que no existen sueños imposibles, sino personas incapaces de cumplir sus sueños, gracias por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por los valores inculcados, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero que nada pro su amor, no me queda duda que este triunfo , no solo es mío sino de toda la familia.

**Juan Tigreiro Tumbaco**

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi agradecimiento en primer lugar a Dios, por fortalecer mi cuerpo de alma y sabiduría, a aquellas personas que durante este largo recorrido mi maestría, pudieron colaborar de alguna manera en la culminación de este trabajo, a esas personas que fueron soporte y compañía en el periodo de estudios.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, formadora de excelentes profesionales al servicio del país.

A la Ing. Verónica Ponce Chalén, por su paciencia y apoyo en la elaboración y culminación de este trabajo.

A los funcionarios de la Empresa Municipal AGUAPEN EP, quienes tuvieron la amabilidad de proporcionar la información indispensable de la entidad para el desarrollo del trabajo.

**Juan Vladimir Tigrero Tumbaco**

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

---

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD.

**DIRECTOR DE CARRERA**

---

Econ. Juan Carlos Olives, Mgt.

**DOCENTE ESPECIALISTA**

---

Ing. Verónica Ponce Chalén, MBA.

**DOCENTE TUTOR**

---

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

**COORDINADOR MAE.**

---

Ab. Victor Coronel Ortiz, Mgt.

**SECRETARIO GENERAL**

**UPSE**

<b>Contenido</b>	
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>Definición o Planteamiento del Problema</b> .....	11
<b>Formulación del problema</b> .....	13
<b>Justificación</b> .....	14
<b>Justificación teórica</b> .....	14
<b>Justificación práctica</b> .....	15
<b>Objetivos de la Investigación</b> .....	17
<b>General</b> .....	17
<b>Objetivos específicos</b> .....	17
<b>Marco Conceptual</b> .....	18
<b>Marco Legal</b> .....	21
<b>Marco Metodológico</b> .....	22
<b>Análisis de Resultados</b> .....	28
<b>ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO</b> .....	34
<b>DESARROLLO</b> .....	35
<b>RESULTADOS</b> .....	40
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	41
<b>REFERENCIAS</b> .....	43

## **LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA EMPRESA MUNICIPAL AGUAPEN EP, PERÍODO 2020-2021.**

### **RESUMEN**

El presente trabajo, trata acerca de la participación ciudadana en la Empresa Municipal AGUAPEN EP, para de esta manera determinar el nivel de involucramiento de la ciudadanía en asuntos de interés público, es decir que afectan a toda la comunidad como son: corte de servicio, rotura de tubería, suspensión de servicio, teniendo como principal objetivo determinar la participación ciudadana en la elaboración, seguimiento y evaluación de políticas para que los procesos ejecutados por AGUAPEN EP se realicen en función de un plan de participación ciudadana en la Provincia de Santa Elena, siendo el enfoque cuantitativa ya que se las analizará cada variable independientemente, desglosándolas en sus partes mediante la investigación de campo, mediante la ayuda de la encuesta con el instrumento del cuestionario tratando que los ítems sean dicotómicos para una mejor tabulación e interpretación de los resultados, los mismos que serán tabulados y graficados mediante el uso de herramientas estadísticas, dando como resultado que son muy pocas las facilidades que se dan en la empresa para que la ciudadanía participe y además la atención que le dan a la opinión de la ciudadanía es prácticamente nula .

Palabras claves: participación ciudadana, involucramiento, asuntos de interés público

## **ABSTRACT**

The present work deals with citizen participation in the municipal company AGUAPEN EP, in order to determine the level of citizen involvement in matters of public interest, that is, that affect the entire community such as: service cut, pipe rupture, service suspension, with the main objective of determining citizen participation in the preparation, monitoring and evaluation of policies so that the processes executed by AGUAPEN EP are carried out based on a citizen participation plan in the Province of Santa Elena, being the quantitative approach since each variable will be analyzed independently, breaking them down into their parts through field research, through the help of the survey with the questionnaire instrument, trying to make the items dichotomous for a better tabulation and interpretation of the results, the same ones that will be tabulated and graphed through the use of statistical tools as, resulting in very few facilities that are given in the company for citizens to participate and also the attention they give to the opinion of citizens is practically nil.

Keywords: citizen participation, involvement, matters of public interest

## INTRODUCCIÓN

Se considera a la participación ciudadana como el proceso que facilita suscitar la participación instruida y responsable de todas las personas interesadas en conocer el proceso de evaluación de determinado tema o problemática social, con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de determinada jurisdicción.

La participación ciudadana está relacionada directamente con las políticas públicas, debido a que la formulación de las mismas se hace con el fin de que los ciudadanos tengan mayores ventajas en un asunto específico, siendo en este caso el acceso a un agua potable de calidad, el mismo que viene acompañado de un buen servicio y atención al usuario.

Hay que tener en cuenta que la participación ciudadana es fundamental para construir la democracia, en este caso tanto colaboradores como público en general podrán opinar acerca del servicio y la cobertura que brinda la Empresa Municipal AGUAPEN EP.

Resultando indispensable para favorecer el control de los gobernantes, ceder mejor a las preferencias de los ciudadanos, mediar en los conflictos, colaborar en los acuerdos, y hacer menos onerosa la toma de decisiones políticas, en la que todas las partes involucradas se verán beneficiadas, de diferentes maneras unos al tener un mejor servicio y los otros saber cuáles son sus falencias en el servicio que están brindando y buscar la manera de minimizarlas o eliminarlas según fuera el caso y las condiciones de las mismas.

Un punto muy importante que deben tener en cuenta las empresas públicas o en todo caso municipales, es que la ciudadanía debe conocer el presupuesto del próximo año y en que se invertirá el dinero que le llegue a las arcas de la institución, mostrando de esta manera total transparencia en el manejo de los fondos públicos, en este caso por la Empresa Municipal AGUAPEN EP.

## **Definición o Planteamiento del Problema**

La calidad en la prestación del servicio de agua es fundamental para el alimento, la energía y la productividad, en todas partes del mundo, siendo este elemento un factor fundamental para la vida humana y muchas actividades básicas en el proceso de supervivencia.

El manejo responsable de este recurso hídrico, es esencial para la estrategia del desarrollo sustentable, entendido éste como una gestión integral que busque el equilibrio entre crecimiento económico, equidad y sustentabilidad ambiental a través de un mecanismo regulador que es la participación social ciudadana (Sánchez, 2019).

El desperdicio, hurto o fuga de agua causa incomparables pérdidas en recursos y prestación de servicio, debido a que muchas familias y comunidades en general, se quedan sin el valioso recurso, afectando enormemente su calidad de vida.

Es importante, considerar que en Ecuador, se ha implementado una revisión integral del marco general de normativas, políticas y leyes relativas al sector hídrico; la organización de un proceso de discusión y debate que permita potenciar una mejor gobernabilidad incluyendo las diversas alianzas y cogestiones; el apoyo a la organización de las Juntas de Agua y otros; y el interés de elaborar estudios centrados en determinar aspectos de eficiencia, sostenibilidad y vulnerabilidad que permita orientar las iniciativas de inversión en el sector hídrico y valorar los impactos de las mismas (Martín, 2015).

Un punto muy importante a destacar es que, en Ecuador, es el Estado el responsable de proveer de los servicios públicos de agua potable, esto según lo manifiesta la Carta Magna Ecuatoriana en los artículos 314 y 318.

Así mismo hay que tener en cuenta que en la Constitución del Ecuador 2008, en los artículos 65, 95 y 102., referente al derecho a la participación en los asuntos de interés público, establece que las ciudadanas y ciudadanos, incluidos aquellos domiciliados en el exterior, en forma individual y colectiva, participarán de manera

protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, en el control popular de las instituciones del Estado, la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano (LOPC, 2011).

AGUAPEN EP, es una empresa peninsular que, desde marzo del 2000, suministra los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial de calidad, la cobertura del servicio de agua potable a través de conexiones domiciliarias. En este contexto se encuadra el esfuerzo actual de la institución, por hacer uso eficiente del agua en los sistemas de agua potable y saneamiento a su cargo, diseñando un nuevo modelo de gestión, para manejar de la mejor forma este recurso estratégico fundamental (Aguapen Ep, 2022).

El objetivo del presente trabajo es identificar, describir y mejorar la participación ciudadana en la Empresa Pública Municipal AGUAPEN EP. La idea principal que fundamenta el trabajo de investigación consiste en integrar al ciudadano de forma individual o colectiva, en la toma de decisiones, a la fiscalización, control y ejecución de los proyectos con el único fin de obtener el máximo del beneficio posible en favor de los usuarios de la empresa.

La sostenibilidad es uno de los aspectos claves para asegurar el impacto positivo de los proyectos de provisión de agua potable y saneamiento en una comunidad, mediante la participación activa de los integrantes se logra los objetivos de desarrollo a mediano y largo plazo (Naciones Unidas, 2021).

Para ello se realizará un diagnóstico de las condiciones actuales, describiendo la coherencia y armonía existente entre la planificación territorial y la dotación de los servicios de agua potable y alcantarillado, se establecerá las condiciones y requerimiento necesarios para implementar buenas prácticas de gobierno corporativo y excelencia administrativa en la estructura empresarial de AGUAPEN EP.

Soñamos con una participación ciudadana; donde la gente pierda el miedo y el recelo de involucrarse en procesos y proyectos en beneficio de la comunidad,

permitiendo una evolución de la democracia representativa hacia una democracia participativa, soñamos que a través de la relación ciudadanía-AGUAPEN EP, se invierta en las obras necesarias de agua potable y alcantarillado permitiendo brindar un servicio integral y de calidad a la ciudadanía.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la incidencia de la participación ciudadana en los procesos ejecutados por la Empresa Pública Municipal AGUAPEN EP de la Provincia de Santa Elena, período 2020-2021?

## **Justificación**

### **Justificación teórica**

Desde que se empezó a incorporar la participación como componente de las políticas públicas se le han atribuido capacidades para desarrollar gestiones más justas, eficaces y legítimas. La evidencia arroja resultados desiguales, pero aun así la participación ciudadana es una realidad que implica la inversión de recursos y que parece haber llegado para quedarse (Díaz, 2017).

La participación ciudadana, se constituye en un componente esencial de los procesos ligados a la gestión de asuntos públicos, y como resultado reconocible de un enfoque de implementación legítimo, democrático y abierto.

Además, aplicar la participación ciudadana en una institución pública como AGUAPEN EP, para construir una democracia legítima dentro de la misma. Por eso, resulta fundamental su aplicación, para favorecer el control de sus autoridades, transmitir mejor las preferencias de los ciudadanos, suavizar los conflictos, favorecer los acuerdos, y hacer menos costosa la toma de decisiones políticas.

La participación ciudadana es un derecho instituido en la Constitución ecuatoriana, se refiere a un proceso activo en el que los beneficiarios influyen en la dirección y ejecución de proyectos de desarrollo y no permanecen como meros observadores pasivos de los beneficios de los proyectos (Carrera, 2015).

Según (Prieto Martín, 2010): “La noción de participación ciudadana hace referencia a una nueva forma de institucionalización de las relaciones políticas que se basa en una mayor implicación de los ciudadanos y sus asociaciones cívicas tanto en la formulación como en la ejecución y el control de las políticas públicas”.

La participación ciudadana busca dar respuesta a una creciente demanda de transparencia en la gestión pública por parte de la ciudadanía que desea, cada vez

más, ser informada, ser consultada e incluso “ser parte” de aquellas decisiones que más le afecten.

La investigación desarrollada tiene un alto grado de importancia a nivel teórico, determinaremos el efecto e influencia de la participación ciudadana en la Empresa Municipal AGUAPEN EP con el fin de satisfacer las necesidades de la población relacionados a servicios y procesos de la institución.

### **Justificación práctica**

Para la realización de la presente tesis se ha realizado técnicas de investigación cuantitativa y técnicas de investigación cualitativa, las mismas que nos permitirán acercarnos a la realidad del estudio. La investigación tiene un rol importante en este estudio, se aplicará técnicas de recolección de datos, entre las que se utilizará la entrevista, la encuesta y el Focus Group.

Las encuestas nos darán un punto de vista, como afectaría la participación ciudadana en los proyectos y procesos que realiza AGUAPEN EP, a través de esta técnica llegaremos a establecer las necesidades reales con las que cuentan los habitantes de la Península de Santa Elena.

Los Focus Group, técnica de investigación que se ejecuta mediante dinámicas grupales, que permitirán conocer la conducta de los habitantes, los motivos de la falta de participación de la ciudadanía y como esta influenciaría en su bienestar personal.

Contribuir a la sostenibilidad de los proyectos y procesos de inversión manejados por la Empresa AGUAPEN EP, mediante el proceso de participación ciudadana de manera que posibilite el ejercicio eficaz de las funciones y responsabilidades de cada uno de los intervinientes.

Crear un doble accionar de la intervención social: por una parte, fomentar las capacidades y destrezas de la Empresa AGUAPEN EP, para una gestión adecuada

de los servicios de agua potable, alcantarillado y aguas lluvias, y por otra encaminada a la toma de conciencia de la ciudadanía, en el empleo adecuado de los sistemas y procesos, permitiendo ejercer y hacer cumplir el derecho humano a la prestación de servicios prestados por la entidad pública (Aguapen Ep, 2022).

Permitir interactuar y ejercer los roles respectivos a todas las instituciones y actores involucrados en los diferentes niveles, bajo un marco legal establecido sumando esfuerzos para fortalecer la capacidad de gestión mediante la participación ciudadana que permita también a los prestadores de servicios mejorar la calidad de estos.

Ofrecer pautas a los habitantes, para fortalecer e incorporar la participación ciudadana en los diferentes niveles de decisión. Establecer las principales necesidades de los habitantes y permitir una solución técnica de acuerdo con sus necesidades, características ambientales, económicas, culturales y socio organizativas.

Crear una cultura empresarial en la entidad prestadora de los servicios públicos, que permita modernizar su gestión e incrementar la continuidad, calidad y cobertura de sus servicios. De esta manera se crearía la voluntad de pago por parte de los usuarios por el servicio recibido orientado a cubrir la administración, operación y mantenimiento de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento.

## **Objetivos de la Investigación**

### **General**

Determinar la participación ciudadana en la elaboración, seguimiento y evaluación de políticas para que los procesos ejecutados por AGUAPEN EP se realicen en función de un plan de participación ciudadana en la Provincia de Santa Elena.

### **Objetivos específicos**

- a. Determinar el nivel de incidencia de la participación ciudadana en la Empresa Municipal AGUAPEN EP.
- b. Identificar los mecanismos y las formas de participación ciudadana en los procesos y proyectos ejecutados por la Empresa Municipal AGUAPEN EP.
- c. Elaborar un diseño de participación ciudadana dirigido a los procesos y actividades ejecutadas por la Empresa Municipal AGUAPEN EP.

## **Marco Conceptual**

### **Participación ciudadana.**

La participación ciudadana es abordada desde varios enfoques y perspectivas, se centra en la posición desde donde los individuos desarrollan sus capacidades y ejercen su derecho de producir, gestionar y decidir en procesos de diseño de políticas sociales.

(Joao & DomÍnguez Sanjurjo, 2018) La participación ciudadana es el conjunto de métodos, herramientas y actividades que faculta a la población a ser partícipe de las decisiones en las entidades públicas.

La participación ciudadana ha cambiado el viejo esquema de paternalismo del Estado, donde se imponían los procesos a la comunidad, obras, proyectos y programas que se ejecutaban sin tomar en cuenta la opinión de la población, rol que ha cambiado siendo el protagonista de su propio desarrollo.

La participación de diversos actores en las decisiones gubernamentales es en sí misma deseable desde el principio democrático, pero además tiene implicaciones positivas sobre los resultados de la acción política. Cuando los problemas, sus posibles soluciones y consecuencias se determinan de manera conjunta entre la sociedad y el gobierno, mediante un diálogo en el que muchas y diversas opiniones e ideas se plantean abiertamente, se beneficia el interés público, se minimizan los riesgos de tomar grandes decisiones incorrectas y se incrementan las posibilidades de lograr un ejercicio más eficiente del gasto público. (Arellano Gault & Blanco, 2016)

(Nateras González & Rodríguez Manzanares, 2017) Definen como la posición elemental que da fuerza y sentido al avance, compromiso, coordinando las políticas públicas implementadas por las autoridades de gobierno y los representantes populares en los diferentes ámbitos de administración pública.

Finalmente (Porro Gutiérrez, 2018) señala la participación como la facultad de los individuos ya sea de forma individual o de manera colectiva de intervenir en el

diseño, articulación y cumplimiento de las políticas públicas y proyectos en beneficio de la ciudadanía.

### **Proceso**

Proceso es el conjunto de actividades conectadas entre sí, las mismas que mediante el ingreso y procesamiento de información con un valor adicional. Dentro de este proceso debe considerarse el mapeo de actores, el mismo que permite identificar a las personas, organizaciones importantes para el planteamiento, diseño, implementación, evaluación de un proyecto o plan específico.

Los procesos son aquellos que constituyen el núcleo de la organización, son las actividades y tareas que realiza a través de los cuales producen o generan un servicio o producto para sus usuarios. Son todas aquellas acciones relacionadas entre sí que nutren de recursos (dinero, hombres, información, materiales) que son convertidos en un servicio que satisfaga a los clientes internos y externos. (Carvajal Zambrano, Valls Figueroa, Lemoinde Quintero, & Alcívar Calderón, 2017)

### **Equipos de Trabajo**

Según (Gómez Mejía, Balkin, & Cardy, 2016) equipo es un reducido número de personas con cualificaciones complementarias que trabajan en pro de objetivos comunes de los que son mutuamente responsables.

(Rojas López , 2015) define como el conjunto de personas con formaciones complementarias que equilibran las falencias de otros y toman la mejor decisión de una idea o proyecto. Para el funcionamiento de un equipo de trabajo se necesita un esfuerzo individual y colectivo, es decir un equipo de trabajo es más que la suma de sus partes.

### **Diseño**

Esta no es otra cosa que la formulación de la estrategia que se seguirá para intentar resolver el problema en su contexto particular, entendiendo por estrategia el conjunto de instrumentos coherentes integrados, así como las restricciones que estos enfrentarían. (Arellano Gault & Blanco, 2016)

## **Democracia participativa**

(Alberich Nistal, 2018) la democracia participativa es aquella que favorece la participación ciudadana la misma que incluye tanto individual como colectiva y la democracia representativa, con delegados o mediante otros mecanismos y técnicas incluidos los procesos donde se eligen los representantes o delegados.

(Monge & Oliván, 2019) implica las teorías que persiguen la participación de la población en asuntos relacionados con temas de índole público propiciando una mayor representatividad que en las democracias representativas.

## **Evaluación**

Se refiere a cualquier tipo de estudio realizado de modo objetivo mediante la aplicación de métodos de investigación social para saber más acerca de uno o varios aspectos de un programa o política con el fin de que el conocimiento generado sea utilizado por la entidad que lleva a cabo para sustentar la toma de decisiones, mejora la gestión, facilitar la transparencia y rendir cuentas a la ciudadanía (Asenjo Ruiz , 2016).

## **Mejora Continua**

Para (Joanidis, 2020) los constantes controles generan importantes mejoras a lo largo del proceso, sin embargo, dentro del análisis general se observa que podría realizarse mejoras a ciertos procesos o actividades mediante metodologías, manuales y herramientas obteniendo como resultados ahorros a las empresas e instituciones. Esta constante búsqueda por la excelencia se la conoce como proceso de mejora continua.

## **Marco Legal**

### **Constitución del Ecuador**

Art 11 De la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el numeral 1, refiriéndose a “los principios de aplicación de derechos, declara que, los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizan el cumplimiento. Conforme a lo indicado, los derechos se sustentan con base a principios y deben ser dado a cumplimiento por las autoridades electas”.

Art 95 De la Constitución de la República del Ecuador (2008) dice que las y los ciudadanos participarán de manera protagónica en la toma de decisiones del Estado a través de los mecanismos de participación, el pueblo es un conjunto de ciudadanos (as) con derechos y deberes.

Art 204 De la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que, la Función de Transparencia y Control Social (FTCS) deberá promover e impulsar el control en las diferentes entidades y organismos del sector público, también, en las personas naturales o jurídicas del sector privado que ofrecen servicios o realizan actividades de interés público, promoverá iniciativas de participación, salvaguardará el ejercicio y cumplimiento de los derechos, además, luchará en contra de la corrupción.

### **Ley Orgánica de Participación Ciudadana**

Se sustenta en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, TÍTULO I, Principios Generales, “Art. 3 Objetivos. - Esta Ley incentiva el conjunto de dinámicas de organización, participación y control social que la sociedad emprenda por su libre iniciativa para resolver sus problemas e incidir en la gestión de las cuestiones que

atañen al interés común para, de esta forma, procurar la vigencia de sus derechos y el ejercicio de la soberanía popular. Los objetivos de la presente Ley son: 1. Garantizar la democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado en sus diferentes niveles de gobierno; la igualdad de oportunidades de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afro ecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, en los diversos espacios e instancias creados para la interlocución entre la sociedad y el Estado; el acceso de la ciudadanía a la información necesaria para encaminar procesos dirigidos a la exigibilidad de los derechos y deberes, el control social y la rendición de cuentas en la gestión de lo público y lo privado cuando se manejen fondos públicos.”

En efecto, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (LOPC) en el Art. 72 menciona que “Son mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública los instrumentos con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno establecidos en la Constitución y la Ley

## **Marco Metodológico**

### **Enfoque**

La presente investigación se enmarcará, dentro de los preceptos del enfoque cuantitativo, al ser las variables o premisas de estudio medibles de una forma cuantitativa, siendo estas: La participación ciudadana y Empresa Municipal AGUAPEN EP.

Es cuantitativa ya que se las analizará cada variable independientemente, desglosándolas en sus partes mediante la investigación de campo, mediante la ayuda de la encuesta con el instrumento del cuestionario tratando que los ítems sean

dicotómicos para una mejor tabulación e interpretación de los resultados, los mismos que serán tabulados y graficados mediante el uso de herramientas estadísticas.

Estos datos obtenidos nos permitirán establecer tendencias para su posterior comprobación de la hipótesis previamente establecida y comprobar la relación que existe entre las variables de estudio.

### **Prueba de hipótesis**

Hipótesis de trabajo. - La participación ciudadana influye positivamente en la gestión administrativa de la Empresa Municipal AGUAPEN EP.

Hipótesis Nula: La participación ciudadana NO influye positivamente en la gestión administrativa de la Empresa Municipal AGUAPEN EP.

### **Población**

Para la población consideramos un total de 60,000 personas, cantidad correspondiente a los clientes de AGUAPEN EP, según reporte de clientes facturados con corte diciembre del 2020, valor que servirá para determinar la muestra numérica, puesto que representan el conjunto total de individuos, objeto o medida que poseen características comunes observables en el lugar y tiempo de un momento determinado.

### **Muestra**

La muestra, es la parte o cantidad pequeña de una cosa, es una proporción de la población que reúne las mismas características donde se encuentra el problema antes mencionado.

Para (Maldonado Pinto, 2018) es la parte de la población que se relaciona y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre el cual se efectuaran la observación y medición de las variables objetos de estudio.

En virtud del tamaño de la muestra, para determinar la muestra de estudio se utiliza un muestreo probalística por conglomerados, los clientes han sido divididos por barrios (rutas) de manera que cada grupo o conglomerado de la población represente correctamente el total de la población en relación a la característica a medir. La muestra de estudio está conformada por 382 clientes de la Empresa Municipal AGUAPEN EP.

Para (Garcia Dihigo, 2016) la encuesta cumple con el objetivo de obtener respuestas a un bloque de interrogantes establecida en un cuestionario con el fin de obtener información relevante sobre una situación en la que se encuentran inmersos los investigados.

El instrumento seleccionado es el cuestionario, el mismo que permite dar respuesta a los objetivos propuestos, elaborado en base a preguntas cerradas con escala de Likert.

Se encuestará a las personas que mantienen relación usuario-empresa, las mismas que registran una cuenta de servicio en la institución, se obtendrá la opinión de la máxima autoridad y funcionarios del departamento de participación comunitaria mediante una entrevista, con el fin de obtener el punto de vista que se tiene sobre la influencia de la participación ciudadana en la institución.

Determinación del tamaño de la muestra

$$\frac{60000 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05^2 * (60000 - 1)) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$n=382$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Factor de confiabilidad. Es 1,96 cuando es un 95% de confianza y es 2,57 cuando se establece un 99% de confianza (valor de distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza escogida).

$P = 0,5$

$Q = 1-P = 0,5$

E = Es el margen de error permisible. Establecido por el investigador.

### **Recolección de información**

Para la obtención de la información de la problemática de investigación se aplicará la encuesta la cual será diseñada con preguntas cerradas, para su fácil interpretación posterior, con un lenguaje claro y entendible, este instrumento el cuestionario será fundamentado en base al modelo de encuesta denominado cuestionario de conductas de participación (CCP), dicho cuestionario estará estructurado bajo 4 dimensiones que son: Participación electoral, participación informativa y participación cívica, complementado al cuestionario con preguntas de dimensiones de la gestión administrativa las cuales son: Planificación, organización, dirección y control.

Dicha encuesta será digital mediante la plataforma de google debido a las dificultades de contacto social actuales causada por la pandemia mundial.

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los

datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto

Se optó por la aplicación Google Forms, la misma que posee un fácil manejo y tiene un diseño para todas las plataformas y dispositivos, posee un ambiente que se adapta a los distintos equipos móviles, que nos permitirá hacer llegar nuestros formularios a nuestros encuestados de una manera masiva.

A través de la base de datos que mantiene la institución y mediante de herramientas de evaluación virtual disponible como Google Forms se realizará una encuesta de forma simple y rápida obteniendo una recolección masiva de datos. Una vez obtenida la información por medio de esta aplicación, los datos obtenidos se vinculan en hojas de cálculos que registran de forma automática las respuestas y facilita el análisis de la información.

Teniendo las siguientes opciones de respuesta a las cuales se les generará pesos para posteriormente tener valores en cada dimensión y facilitar su interpretación

Siempre = 1

A veces = 0,5

Nunca = 0

Si = 1

No = 0

Tal vez = 0,5

Excelente = 1

Bueno = 0,50

Regular = 0,25

Malo = 0

### **Procesamiento de la información y análisis estadístico**

Una vez seleccionado el instrumento de recolección de información, que es la encuesta, la cual se procedió a validar con el alfa Cronbach, para posteriormente aplicar al total de la muestra de estudio, de ahí mediante el uso de Figuras y tablas estadísticas se procede a analizar e interpretar la información obtenida para finalmente comprobar la hipótesis planteada.

Alfa de Cronbach: Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento.

La forma más sencilla de calcular el valor del alfa de Cronbach es multiplicar el promedio de todas las correlaciones observadas en los ítems por el número de ítems que componen una escala, y luego dividir el producto entre el resultado de la suma de 1 más el producto de la multiplicación del promedio de todas las correlaciones observadas por el resultado.

## Análisis de Resultados

### 1 ¿Suele usted informarse de lo que pasa en política o asuntos públicos en medios de comunicación?

Tabla 1 Informarse

1¿ Suele usted informarse de lo que pasa en política o asuntos públicos en medios de comunicación?	cantidad	porcentaje
Siempre	71	18,59
A veces	211	55,24
Nunca	100	26,18
Total	382	100,00

Fuente: encuesta

En esta primera pregunta, se buscó conocer si a los usuarios de AGUAPEN EP, les agrada estar informados de lo que sucede en el acontecer económico, político y asuntos públicos a través de los diversos medios de comunicación que existen, dando los siguientes resultados al 18,59% de los encuestados les agrada estar siempre bien informados de todo el acontecer peninsular, en cambio al 55,24% es decir más de la mitad de los encuestados, solo en ciertas ocasiones les gusta estar informados y al 26,18% por su parte no les gusta temas que tengan que ver con política, economía o participación ciudadana.

### 2 ¿Ha solicitado alguna vez información a alguna oficina de AGUAPEN, para enterarse de alguna inquietud?

Tabla 2 Información oficinas de AGUAPEN EP

2 ¿Ha solicitado alguna vez información a alguna oficina de AGUAPEN, para enterarse de alguna inquietud?	Cantidad	Porcentaje
Siempre	94	24,60
A veces	174	45,54
Nunca	114	29,84
Total	382	100

Fuente: encuesta

Estar informados es bueno, pero ir directamente a la fuente, es mucho mejor, en esta ocasión se consulta a las personas si han acudido directamente a las oficinas de AGUAPEN EP, para solicitar información acerca de un tema en específico, teniendo las siguientes respuestas el 24,60% de los encuestados cada vez que tiene dudas e inquietudes acude a las oficinas de la mencionada empresa, en cambio el 45,54% lo hace en determinadas ocasiones, es decir cuando no puede enterarse por otros medios como redes sociales y el 29,84% no lo hace nunca.

**3.- Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema que afectaba a usted y/o a otras personas ¿alguna vez usted ha enviado cartas o llamado a algún medio de comunicación?**

Tabla 3 Opinión

3 Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema que afectaba a usted y/o a otras personas ¿alguna vez usted ha enviado cartas o llamado a algún medio de comunicación?	cantidad	porcentaje
Si	235	61,52
No	147	38,48
Total	382	100,00

Fuente: encuestas

En esta ocasión, se consulta si las personas cuando tienen algún problema o queja acuden a los medios de comunicación o envían alguna carta para manifestar su inconformidad el 61,52% manifiesta si hacerlo para dar a conocer su malestar ante alguna anomalía presentada, mientras el 38,48%, no lo hace.

#### **4 ¿Considera que las opiniones de la ciudadanía son tenidas en cuenta por AGUAPEN EP?**

*Tabla 4 Atención a las opiniones*

4 ¿Considera que las opiniones de la ciudadanía son tenidas en cuenta por AGUAPEN EP?	Cantidad	Porcentaje
Mucho	88	23,04
Poco	139	36,39
Nada	155	40,58
Total	382	100,00

Fuente: encuestas

La opinión de las personas es importante, para una empresa, pero es decisión de esta, que valor le da a la misma, en esta ocasión se consulta si la opinión de los usuarios de la Empresa Municipal AGUAPEN, son valorados y en qué medida, dando las siguientes respuestas el 23,04% manifestó que considera que su opinión es muy importante el 36,39% por su parte considera que su opinión le parece poco importante para la empresa de agua potable y para el 40,58% de los encuestados, su opinión a criterio personal es que no son tomados en cuenta.

#### **5 ¿En qué medida cree que AGUAPEN EP, facilita que la ciudadanía pueda participar en las decisiones que toma?**

Tabla 5 Facilita participación

5 ¿En qué medida cree que AGUAPEN EP, facilita que la ciudadanía pueda participar en las decisiones que toma?	Cantidad	Porcentaje
Mucho	15	3,93
Poco	268	70,16
Nada	99	25,92
Total	382	100,00

Fuente: encuestas

Aunque si bien es cierto, existen los mecanismos para que la ciudadanía pueda participar en los asuntos de interés público, todo depende de la apertura que la empresa le den al mismo, en el caso de AGUAPEN EP, el 3,93% manifiesta que es mucho, en su gran mayoría es decir el 70,16 dice que es poca la apertura, que se les da y para el 25,92% no existe facilidades en este asunto.

**6.- Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema que afectaba a usted y/o a otras personas. ¿Alguna vez usted ha pedido ayuda a alguna autoridad?**

Tabla 6 Pedir ayuda a autoridades

6 Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema que afectaba a usted y/o a otras personas ¿alguna vez usted ha pedido ayuda a alguna autoridad	Cantidad	Porcentaje
Si	50	13,09
No	332	86,91
Total	382	100,00

Fuente: encuestas

Muchas veces las personas por si solas, no pueden resolver los inconvenientes y creen que necesitan el apoyo o respaldo de alguna autoridad, esto lo creen así el 13,09% de las personas, mientras que para el 86,91% esto no es necesario o no lo harían.

## **7 ¿Cree que AGUAPEN EP informa en la actualidad sobre cómo participar en las decisiones que afectan a la ciudadanía?**

*Tabla 7 Participar en decisiones*

7 ¿Cree que AGUAPEN EP informa en la actualidad sobre cómo participar en las decisiones que afectan a la ciudadanía?	Cantidad	Porcentaje
Mucho	47	12,30
Poco	203	53,14
Nada	132	34,55
Total	382	100,00

Fuente: encuestas

Las personas en la actualidad manifiestan que es muy poca la información que en los actuales momentos brinda AGUAPEN, esto opinan el 53,14%, en cambio para el 34,55% la información que brindan es nula y solo para el 12,30% es muy buena y ayuda a cumplir los propósitos.

## **8.- ¿Conoce alguna actividad encaminada a la participación de la gente promovida por AGUAPEN EP?**

*Tabla 8 Actividad de participación*

8 ¿Conoce alguna actividad encaminada a la participación de la gente promovida por AGUAPEN EP?	Cantidad	Porcentaje
Si	70	18,32
No	312	81,68
Total	382	100,00

Fuente: encuestas

En los actuales momentos el 81,68% de las personas manifiestan desconocer si AGUAPEN EP, promueve actividades para una mayor participación por parte de la ciudadanía, esto se puede deber a una escasa difusión por parte del departamento de relaciones públicas o no dar a conocer por los medios más pertinentes.

## 9.- ¿En qué grado piensa que la participación y las opiniones de la gente deben influir en la toma de decisiones en AGUAPEN EP?

Tabla 9 Influencia de la opinión de las personas

9 ¿En qué grado piensa que la participación y las opiniones de la gente deben influir en la toma de decisiones en AGUAPEN EP?	Cantidad	Porcentaje
Mucho	18	4,71
Poco	86	22,51
Nada	278	72,77
Total	382	100,00

Fuente: encuestas

Las personas consideran en un 72,77% que sus opiniones no influyen para nada en la toma de decisiones por parte de AGUAPEN EP, debido a que estos planifican sus actividades de manera interna con anticipación, para el 22,51% es poca la influencia y para el 4,71% si influye en gran medida.

## 10.- ¿En qué medida considera necesario que AGUAPEN EP ponga en marcha formas para que la gente pueda participar?

Tabla 10 Formas

10 ¿En qué medida considera necesario que AGUAPEN EP ponga en marcha formas para que la gente pueda participar?	Cantidad	Porcentaje
Muy necesario	211	55,24
Poco necesario	112	29,32
Nada necesario	59	15,45
Total	382	100,00

Fuente: encuestas

Los usuarios consideran que es indispensable en un 55,24% que AGUAPEN EP emplee formas para que la ciudadanía pueda participar activamente en asuntos de

interés ciudadano, para el 29,32% en cambio es poco necesario y para el 15,45% nada necesario

## **ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO**

### **INTRODUCCIÓN**

En lo que respecta a la participación ciudadana en las instituciones públicas, en este caso AGUAPEN EP, esta es esencial para el involucramiento del sector público con los problemas de la ciudadanía.

Es fundamental que las personas participen constantemente de los problemas que aquejan a toda la sociedad para ayudar a resolverlos o al menos para tener una opinión sobre lo que está pasando.

Conocer los mecanismos de participación ciudadana es muy importante para que las personas sepan qué opciones tienen para participar, pero cabe señalar que depende mucho de la institución pública en cuestión.

Porque, si la institución pública no da todas las facilidades, por mucho que los ciudadanos quieran participar y estén respaldados por la Constitución Ecuatoriana y la Ley de Participación Ciudadana, será difícil cumplir.

Es importante mencionar que la participación ciudadana es uno de los grandes aportes que hace la Constitución que entró en vigencia el 20 de octubre de 2008 es la Participación Ciudadana, entendida no sólo como una instancia de democratización que se agota en un par de artículos, sino como un eje transversal en el que se inserta todo el texto constitucional (Consejo de Participación Ciudadana, 2020).

Además, con el reciente contexto legal en funcionamiento establece que todo el asunto de organización del Estado, deba ser interactivo, que en todo el servicio pública se pueda ejecutar el control social y que toda la entidad estatal, o que maneje fondos gubernamentales, deba rendir cuentas de sus actos (Téran, 2017)

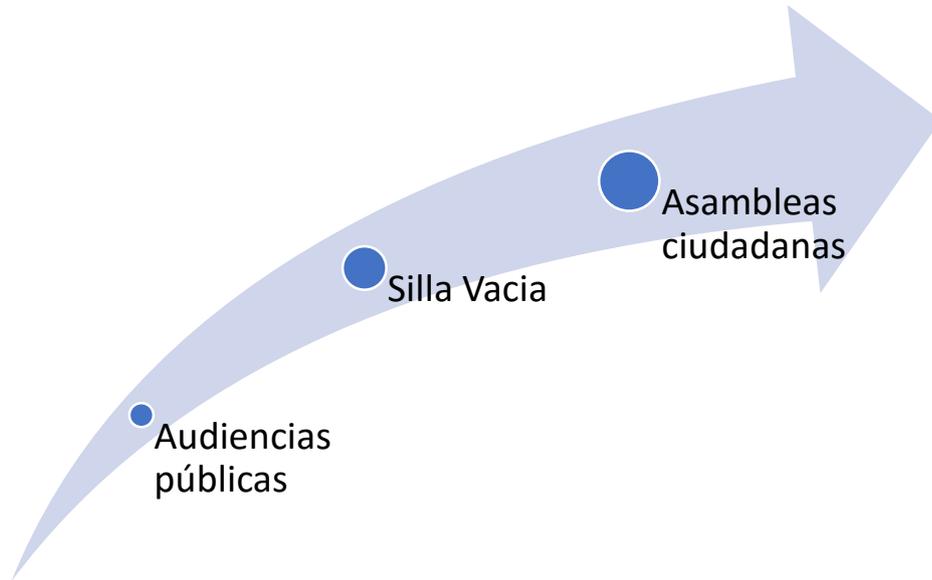
## **DESARROLLO**

El propósito del presente trabajo es determinar la participación ciudadana en la Empresa Municipal AGUAPEN EP, hay que rescatar que en la actualidad existen los siguientes mecanismos de participación ciudadana aprobados por la Constitución de Montecristi en el año 2008, los mismos que son los siguientes:

- Consejos ciudadanos sectoriales
- Consejos consultivos
- Audiencias públicas
- Presupuestos participativos
- Asambleas ciudadanas
- Silla vacía
- Cabildos populares (Participación ciudadana, 2021)

Después de analizar la situación de la Empresa Municipal AGUAPEN EP se pudo determinar que los principales mecanismos de participación que se pueden aplicar de acuerdo a la realidad de la Provincia de Santa Elena son:

*Ilustración 1 Mecanismos de participación*



Fuente: Elaboración propia

### **Audiencias Públicas**

Son puestos por las autoridades en condiciones de responder a las demandas de los ciudadanos por iniciativa propia o a petición de los ciudadanos y de socializar las decisiones o medidas estatales. Son convocados por la fuerza en todos los niveles de gobierno (Alvarez, 2020).

Legislación.

Constitución del Ecuador, Artículo 95

Ley Orgánica de Participación Ciudadana Art.73-74-75

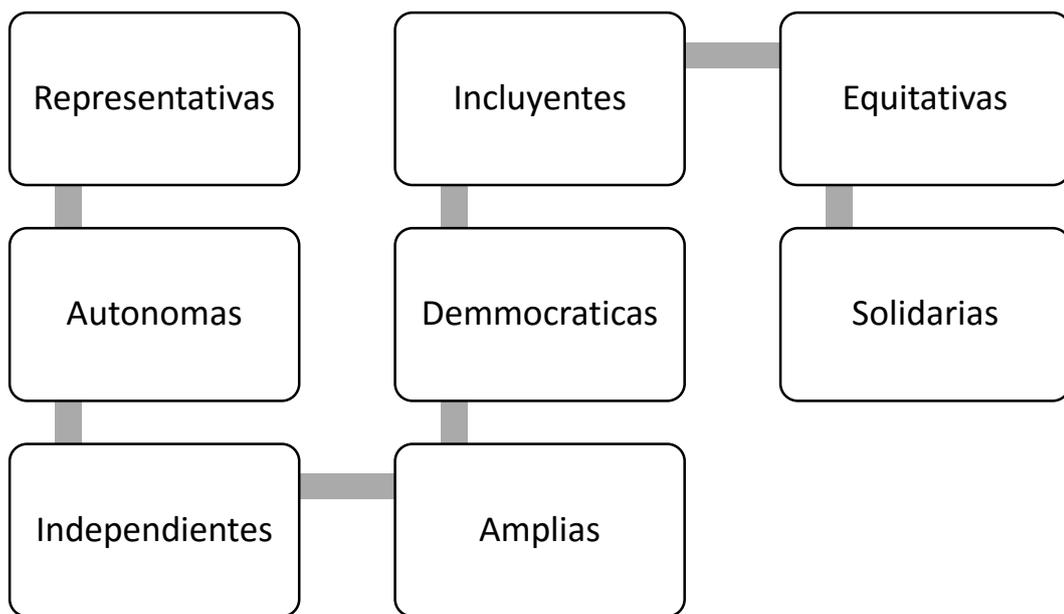
Las asambleas de ciudadanos son espacios de organización ciudadana que se reúnen en torno a intereses comunes para mejorar su capacidad de diálogo con las

autoridades del poder local en todos los niveles, incidiendo así en la gobernabilidad de la ciudadanía en su territorio (Bernal Torres, 2016).

En las asambleas ciudadanas, los ciudadanos desarrollan, discuten y crean planes, políticas, programas, proyectos y acuerdos con una visión compartida para el desarrollo del territorio. Por lo tanto, la asamblea local de ciudadanos es una fuente de iniciativas y sugerencias de lo que se debe hacer en la comunidad.

Características de las Asambleas Ciudadanas:

*Ilustración 2 Características de las asambleas ciudadanas*



Fuente: Elaboración propia

Están constituidas por ciudadanas y ciudadanos, organizaciones sociales, pueblos y nacionalidades

Se regulan por sus propios estatutos y establecen su propia forma organizativa

Se organizan bajo el principio de independencia

Garantizando pluralidad e interculturalidad, enfoque de género y generacional.

Además, para su conformación se necesita lo siguiente:

Que los ciudadanos, fortalecidos por sus derechos de participación, se organicen y decidan educarlos. Deben organizarse sobre la base de un amplio llamado a integrarlos con la pluralidad, la interculturalidad y la inclusión de las organizaciones sociales, la ciudadanía y las identidades territoriales y temáticas.

De igual manera el papel de las congregaciones básicamente seis funciones, las cuales están determinadas por la Ley Orgánica de Participación Ciudadana:

- Respetar los derechos y exigir su cumplimiento.
- Proponer agendas, planes, programas y políticas públicas de desarrollo local.
- Promoción de la organización social y la formación ciudadana.
- Organización independiente de la responsabilidad de las autoridades.
- Promover el debate, la deliberación y el acuerdo.
- Ejercer el control social (Vincent, 2019).

La Constitución, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y el Código Orgánico de Planificación, Autonomía y Descentralización del Territorio (COOTAD), fundados en el principio de que se reconoce como expresión de la soberanía popular a toda forma de organización de la sociedad, y que las asambleas cívicas Los vecinos somos una organización de iniciativa cívica (Participación ciudadana, 2021).

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana dispone que las asambleas se rigen por sus propios estatutos y formas de organización de conformidad con la Constitución y la Ley.

La convocatoria y composición de la asamblea de ciudadanos (compuesta exclusivamente por ciudadanos) se realiza por iniciativa de los ciudadanos; y la otra es convocada por las instituciones como parte de su obligación constitucional y

legal de estructurar el sistema de tenencia o entidad local en cada una de sus respectivas jurisdicciones.

Los diferentes niveles de gobierno, autoridades locales o CPCCS, apoyarán las asambleas comunitarias locales para organizar de manera efectiva el ejercicio de los derechos de participación.

Transcurridos 2 años de existencia de la asamblea y del cumplimiento de los requisitos básicos de composición y funcionamiento, ésta podrá recibir fondos conforme a lo dispuesto en la ley y conforme a los reglamentos creados al efecto (Georgetown university, 2020).

Como último mecanismo de participación ciudadana tenemos lo que se conoce como la silla vacía, que se procederá a explicar a continuación:

### **Silla vacía**

La Constitución y la LOPC establecen que “las reuniones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas y queda un asiento vacío ocupado por uno o un representante, más o más representantes de los ciudadanos, según los temas a tratar para ser discutido, para ser tratado, con el fin de participar en los debates y decisiones.

Los organismos públicos deberán convocar reuniones con la debida antelación para que los ciudadanos puedan elegir el tema concreto sobre el que desean ejercer su derecho a utilizar este mecanismo de participación. Las personas que cubrirán la vacante deben determinarse preferentemente en asambleas locales de ciudadanos, consejos populares o audiencias públicas (Castro Montero, 2014).

La intervención del ciudadano se da en sesión y de acuerdo al tema de interés de la comunidad. Los ponentes deben estar acreditados por la secretaría del instituto.

La participación está regida por las leyes y reglamentos adaptables. La persona autorizada que participe en el debate y toma de las decisiones lo hará con voz y

voto. En caso de presentación de posiciones disidentes, se establecerá un mecanismo para acordar su voto, en caso de incumplimiento serán oídos únicamente sin derecho a voto (Brando Calero, 2019).

AGUAPEN EP, mantendrá un registro de las personas que solicitaren hacer uso del derecho a participar en la silla vacía, en cual se clasificará las solicitudes aceptadas y negadas.

## **RESULTADOS**

Se pudo denotar que existen varias formas de participación ciudadana, por las que la ciudadanía puede optar para acceder a estar más informada del acontecer que sucede en la Empresa Municipal AGUAPEN EP, entre las más conocidas y que puede aplicar la ciudadanía, están:

- Asamblea ciudadana
- Silla vacía
- Audiencias públicas
- Otras formas de participación ( comisión especial de sugerencia y reclamos, evaluación del servicio de agua potable, mediación)

Estos mecanismos de participación ayudan a que la ciudadanía pueda dar su punto de vista de los diferentes acontecimientos que suceden en la denominada empresa pública en especial cuando suceden los siguientes casos:

- Ampliación de planta de agua potable
- Cortes programados de agua
- Rotura de tuberías
- Problemas de alcantarillado sanitario

- Instalaciones de guías y medidores

Todos estos problemas la ciudadanía, los trata en los mecanismos de participación ciudadana, considerada como un mecanismo de apoyo institucional, pero tal como se pudo comprobar en las encuestas las autoridades de la Empresa Municipal AGUAPEN EP, no les prestan total atención a los requerimientos de las personas y tampoco les dan demasiada importancia a los asuntos que a estos les incumben.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Se pudo determinar que una vez realizado las investigaciones se concluyó que el nivel de participación ciudadana en la Empresa Municipal AGUAPEN EP, es relativamente bajo, pues a pesar de contar con las leyes y reglamentos que amparan a la ciudadanía, al momento de tomar decisiones que involucren a ambas, no son socializadas, por lo que existe un desconocimiento general de la ciudadanía de los servicios y beneficios que, como tal, son ofrecidos por la empresa.

Los principales mecanismos de participación ciudadana que se tratan de aplicar en la Empresa Municipal AGUAPEN EP, son las audiencias públicas, debido a que en esta la ciudadanía puede conocer todos los problemas que pasan al interior de la denominada empresa, la silla vacía en donde, una persona que no pertenezca a la empresa, pero tenga los suficientes conocimientos acerca de la temática que se trata participe en la búsqueda y solución de un problema que en esos momentos, este afectando a la comunidad.

Una vez determinada las falencias de la empresa referente a la participación ciudadana, se planteó llevar a cabo un diseño de participación ciudadana, dentro del

cual se proponen mecanismos que involucren soluciones para las dos partes, como son silla, vacía, audiencias públicas, asamblea ciudadanas, tales tienen mecanismos de participación directa de la ciudadanía con la finalidad de establecer posibles soluciones a los problemas que a través de la institución vienen afectando de manera directa a la población.

## **RECOMENDACIONES**

Establecer métodos y estrategias que promuevan ese cauce de transmisión de colectividad y responsabilidad para con el resto de la comunidad en este caso de los usuarios de AGUAPEN EP en la Provincia de Santa Elena.

Fomentar el interés por la participación ciudadana desde el hogar y las escuelas, para que de esta manera más personas se encuentren interesadas en los asuntos públicos que afectan a la ciudadanía.

Dar a conocer a la ciudadanía cuales son los mecanismos de participación ciudadana, con el fin de que la población actúe como veedor de los procesos y acciones a los que puede acceder cuando tenga alguna duda de un problema que esté afectando el servicio de agua potable.

## REFERENCIAS

- Aguapen Ep. (2022). *Historia de AGUAPEN*. Obtenido de <http://www.aguapen.gob.ec/>
- Alberich Nistal, T. (2018). *Tercer sector : la participación de las organizaciones no lucrativas*. Madrid: Editorial DYKINSON.
- Alvarez. (2020). *Consejo de regulación*. Obtenido de [https://www.consejodecomunicacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/lotaip/Resolucion\\_CRDPIC-PLE-2019-003.PDF](https://www.consejodecomunicacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/lotaip/Resolucion_CRDPIC-PLE-2019-003.PDF)
- Arellano Gault, D., & Blanco, F. (2016). *Políticas públicas y democracia*. Mexico: INE.
- Asenjo Ruiz , C. (2016). *Guía para el diseño , gestión y utilización de evaluaciones de programas y políticas públicas*. Madrid: EUROSOCIAL.
- Bernal Torres, C. (2016). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON.
- Brando Calero, J. (2019). *Socialización ley organica de participación ciudadana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17473/1/UPS-CT008339.pdf>
- Carrera, F. (2015). *La Participación Ciudadana y Control Social en Ecuador*. Obtenido de [www.dialnet.uniroja.es](http://www.dialnet.uniroja.es)
- Carvajal Zambrano, G. V., Valls Figueroa, W., Lemoinde Quintero, F. Á., & Alcívar Calderón, V. E. (2017). *Gestión por procesos*. Manta: Editorial Mar Abierto.
- Castro Montero, J. (2014). *La silla vacía como mecanismo de participación ciudadana*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11296>
- Consejo de Participación Ciudadana. (2020). *Sistema de participación ciudadana* . Obtenido de [pccs.gob.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/promocion-de-la-participacion/sistema-de-participacion-ciudadana/](http://pccs.gob.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/promocion-de-la-participacion/sistema-de-participacion-ciudadana/)
- Diaz, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y política pública*, 25 - 29. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792017000200341&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792017000200341&script=sci_abstract)
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la administración para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Georgetown university. (2020). *Political of database*. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Ecuador/ecuador08.html>
- Gómez Mejía, L. R., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.

- Joanidis, C. (2020). *Mejorar para ganar: La transformación basada en los procesos paso a paso*. Buenos Aires: Pluma digital Ediciones.
- Joao, S. G., & Domínguez Sanjurjo, M. R. (2018). *Bibliotecas ciudadanas: Espacios de desarrollo y participación*. Barcelona: Editorial UOC.
- LOPC. (2011). *Ley Organica de Participación ciudadana*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org6.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf)
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Martín. (2015). *Análisis prevención y resolución de conflictos por agua*. Obtenido de [www.cepal.org/sites/default/files/events/files/analisis\\_prevenccion\\_y\\_resolucion\\_de\\_conflictos\\_por\\_el\\_agua\\_en\\_america\\_latina\\_y\\_el\\_caribe\\_se\\_ruega\\_no\\_circular.pdf](http://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/analisis_prevenccion_y_resolucion_de_conflictos_por_el_agua_en_america_latina_y_el_caribe_se_ruega_no_circular.pdf)
- Monge, C., & Oliván, R. (2019). *Hackear la política*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Naciones Unidas. (2021). *Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>
- Nateras González, M. E., & Rodríguez Manzanares, E. (2017). *La administración pública y el gobierno en México: Desempeño y procesos gubernamentales*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Participación ciudadana. (2021). *Mecanismos de participación*. Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/promocion-de-la-participacion/mecanismos-de-participacion/>
- Porro Gutiérrez, J. M. (2018). *Discursos, experiencias y prácticas locales de participación*. Madrid: Editorial DYKINSON.
- Prieto Martín, P. (2010). *Las alas de Leo: la participación en el siglo XX*. Asociación Kyopol-Ciudad Simbiótica.
- Rojas López, M. D. (2015). *Evaluación de proyectos para ingenieros*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sánchez. (2019). *Recursos naturales, medio ambiente y sostenibilidad*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44785/1/S1900378\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44785/1/S1900378_es.pdf)
- Téran, F. (2017). *Constitución de la república*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/spanish/ecu\\_res1.htm](http://www.oas.org/juridico/spanish/ecu_res1.htm)
- Vincent. (2019). *Ley Orgánica de participación ciudadana*. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/ley-organica-participacion-ciudadana-643461701>

## **ANEXOS**

### **INSTRUMENTO: ENCUESTA**

#### **Información General:**

Masculino

Femenino

#### **Seleccione el rango en el cual se encuentre su edad:**

De a 16 a 25

De 26 a 35

De 36 a 45

Más de 46 años

#### **Nivel de estudios**

Ninguno

Educación básica

Educación secundaria

Educación superior

Otro

## **PARTICIPACIÓN INFORMATIVA**

#### **¿Suele usted informarse de lo que pasa en política o asuntos públicos en medios de comunicación?**

Siempre

A veces

Nunca

#### **¿Ha solicitado alguna vez información a alguna oficina de AGUAPEN, para enterarse de alguna inquietud?**

Siempre

A veces

Nunca

#### **¿Ha solicitado alguna vez información a alguna oficina de AGUAPEN sobre trámites o procedimientos oficiales?**

Siempre

A veces

Nunca

**¿Ha solicitado alguna vez información a alguna oficina o central de AGUAPEN sobre acceso a servicios?**

Siempre

A veces

Nunca

### **Participación Ciudadana**

**Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema que afectaba a usted y/o a otras personas ¿alguna vez usted ha enviado cartas o llamado a algún medio de comunicación?**

Si

No

Tal vez

**¿Considera que las opiniones de la ciudadanía son tenidas en cuenta por AGUAPEN EP?**

Mucho

Poco

Nada

**¿En qué medida cree que AGUAPEN EP, facilita que la ciudadanía pueda participar en las decisiones que toma?**

Mucho

Poco

Nada

**¿Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema que afectaba a usted y/o a otras personas ¿alguna vez usted ha solicitado apoyo a un partido político?**

Si

No

Tal vez

**Para dar su opinión, quejarse, denunciar o resolver un problema que afectaba a usted y/o a otras personas ¿alguna vez usted ha pedido ayuda a alguna autoridad?**

Si

No

Tal vez

**¿Cree que AGUAPEN EP informa en la actualidad sobre cómo participar en las decisiones que afectan a la ciudadanía?**

Mucho

Poco

Nada

**¿Conoce alguna actividad encaminada a la participación de la gente promovida por AGUAPEN EP?**

Si

No

**¿En qué grado piensa que la participación y las opiniones de la gente deben influir en la toma de decisiones en AGUAPEN EP?**

Mucho

Poco

Nada

**¿En qué medida considera necesario que AGUAPEN EP ponga en marcha formas para que la gente pueda participar?**

Muy necesario

Poco necesario

Nada necesario

**Si AGUAPEN EP pusiera en marcha mecanismos para que Ud. pudiera participar en los asuntos públicos o le invitasen a participar en los que puedan existir, ¿Estaría usted dispuesto a participar?**

Seguro que si

Probablemente si

Probablemente no

Seguro que no

**¿Por qué no participaría?**

No tiene tiempo

No tiene ningún problema con las administraciones

No le interesa la política

Creo, que no estoy preparado para participar

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN	INSTRUMENTO
<p>Cuál es el efecto de la participación ciudadana en los procesos ejecutados por la Empresa Pública Municipal AGUAPEN EP de la provincia de Santa Elena, período 2020-2021?</p>	<p><b>GENERAL</b>                      Determinar la participación ciudadana y su interacción en la elaboración, seguimiento y evaluación de políticas para que los procesos ejecutados por AGUAPEN EP se realicen en función de un plan de participación ciudadana en la Provincia de Santa Elena.</p>	<p>La participación ciudadana influye positivamente en la gestión administrativa de la Empresa Municipal AGUAPEN EP</p>	<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>PROCESO</p>	Estructura departamental	<p>60,000 Clientes con los que cuenta la institución de los cuales se tomará un muestreo.</p>	<p>ENCUESTA</p>
	Equipo de trabajo						
	Coordinación						
	<p>DISEÑO</p>			Democracia Participativa			
				Cogestión			
				Elaboración			
	<p>EJECUCION</p>			Implementación			
				Cumplimiento de metas y objetivos			
	<p>EVALUACION</p>			Mejora continua			
				Acciones preventivas			
Acciones correctivas							

## ANEXO FOTOGRÁFICO



