



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTADURÍA Y AUDITORÍA-CPA**

**TÍTULO:**

**CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CORONEL MARCELINO  
MARIDUEÑA**

**AUTORAS:**

**EVELYN CAMPOVERDE LAYANA**

**VIVIANA CANO VERA**

**Milagro - Ecuador**

**Marzo - 2015**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Sra. (s) Evelyn Isabel Campoverde Layana y Viviana Roxana Cano Vera, para optar el título de INGENIERAS EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA y que acepto tutorar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evolución y sustentación.

Milagro, octubre del 2014.

-----  
**Ing. Huber Echeverría MAE.**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.

Por medio de la presente declaro ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro que el Trabajo de Tesis presentado es de mi autoría, no contiene material escrito por otra persona al no ser el referenciado debidamente en el texto; parte de él o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro diploma de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 24 de Marzo del 2015.

.....

Evelyn Campoverde Layana

C.I. 0924283286

.....

Viviana Cano Vera

C.I. 0918928821

## **CERTIFICACIÓN DE DEFENSA.**

El tribunal calificador previo a la obtención del título de INGENIERIA EN CPA otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones.

MEMORIA CIENTIFICA	[ ]
DEFENSA ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto principalmente a Dios, mi Padre Celestial, quien me ha dado la vida, la sabiduría y la fortaleza para seguir adelante y llegar a culminar mi carrera universitaria con éxito.

A mi madre, quien ha sido mi pilar y mi apoyo incondicional durante toda mi vida, quien ha sabido formarme y me ha hecho la persona que soy.

A mi padre, que siempre ha querido lo mejor para mi futuro.

A mi amado esposo que me ha apoyado en todo momento y siempre ha estado junto a mí para darme su mano.

A mis hermanos, ya que quiero que este esfuerzo mío les sirva de ejemplo y ellos también se realicen profesionalmente.

A mi familia en general por darme su apoyo y su cariño.

A todos mis maestros, por haberme brindado sus conocimientos.

Y en especial a mi hijo Eduardo Mateo Murillo Campoverde, que fue la personita que me acompañó durante todo el último semestre y es mi más grande inspiración.

**Evelyn Isabel Campoverde Layana**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis principalmente a mi Padre Todopoderoso Dios por haberme regalado un poquito de su preciosa y bella inteligencia.

A mis padres que me dieron la vida y aunque ya no estén conmigo me siguieron dando fuerzas para luchar, gracias por inculcar valores donde decían que con perseverancia y dedicación se puede lograr lo que uno se propone.

A mí adorada hijita Viviam, por haberme prestado el tiempo que le pertenecía para poder empezar y culminar mi carrera que siempre cuando llegaba ella me esperaba con una sonrisa y me decía mamita sigue adelante que tú puedes. “Gracias millón gracias mi princesita Bella”

A mi esposo Vicente que me brindó su amor, su cariño, su estímulo y apoyo incondicional, todas estas muestras son evidencias de amor incondicional.

A mis hermanas por sus cuidados para mi hijita mientras yo estudiaba, sin ustedes de verdad no hubiera podido lograr este sueño.

A mis maestros que nunca desistieron su enseñanza para conmigo.

A nuestro tutor que con su paciencia pudo guiarnos y llegar a la culminación de la misma.

A mi noble institución CTE por haberme dado el tiempo para poder estudiar y superarme profesionalmente.

**Viviana Roxana Cano Vera**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios principalmente por ser mi creador, por cuidar cada paso que doy, por llenarme de bendiciones día a día, y por hacerme una mujer fuerte y perseverante.

A mi madre Isabel Layana, por haberme hecho una persona de bien, por cada consejo dado, por llenarme de valores y por estar siempre dispuesta a brindarme su ayuda.

A mi padre, que a pesar de estar muchos años distante, siempre estuvo pendiente de sus hijos y siempre ha querido lo mejor para mi vida.

A mi esposo Andrés, que nunca me dejó tirar la toalla, que siempre estuvo presto a enseñarme, que siempre está a mi lado dándome su amor y su apoyo y que desea todo el éxito profesional para mí.

A toda mi familia, por su confianza y por su apoyo cuando lo he necesitado.

A mi compañera Viviana, por su esfuerzo, colaboración y buenos momentos que hemos pasado para culminar nuestro proyecto.

A todos mis amigos y compañeros, que me enseñaron muchas cosas y me dieron muchos momentos de felicidad.

A mi hermoso hijo Eduardo Mateo, quien desde dentro de mi pancita pasó malas noches estudiando conmigo, viajó todos los días a la universidad, rió conmigo, lloró conmigo y fue la mejor compañía que Dios me dio para culminar la carrera. Mi hijo que día a día me inspira a ser mejor persona y a no rendirme ante los obstáculos que presenta la vida. Gracias hijo mío.

**Evelyn Isabel Campoverde Layana**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme durante todo el camino darme valor, fuerza y voluntad para superar todos los obstáculos.

A mis padres porque siempre me brindaron su apoyo y consejos, por enseñarme a no desfallecer ni rendirme ante nada y que ahora desde el cielo ellos siguen bendiciéndome para que cada día sea una mejor persona.

A mi princesita Viviam por sus palabras de aliento a su corta edad, y también por haber sacrificado su tiempo, su amor ya que ella ha sido el motor para superarme en la vida y poder conseguir los objetivos trazados.

A mis hermanos por darme el apoyo necesario sobre todo en los momentos más difíciles.

A mi esposo por no dejarme caer cuando sentí que ya no podía más y estuvo ahí empujándome para seguir adelante donde supo mostrarme el camino para no desmayar.

A mi compañera y amiga de tesis Evelyn por todas esas noches de sacrificio durante este arduo trabajo compartiendo alegrías y tristezas.

A mi tutor por contribuir fuertemente en la elaboración de la tesis y poner un gran número de herramientas necesarias para poderla concluir.

Por último quiero agradecer a esta noble Universidad por permitirme crecer en todos los aspectos tanto personal como profesional.

**Viviana Roxana Cano Vera.**



## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

MSC.  
Fabricio Guevara  
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

PRESENTE.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del trabajo realizado como requisito previo a la obtención de mi título de tercer nivel, cuyo tema fue: **CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GAD MUNICIPAL CORONEL MARCELINO MARIDUEÑA, DEL CANTÓN CORONEL MARCELINO MARIDUEÑA**

Milagro, Marzo 24 del 2015

-----  
EVELYN CAMPOVERDE LAYANA

C.I. 0924283286

-----  
VIVIANA ROXANA CANO VERA

C.I. 0918928821

## ÍNDICE GENERAL

### Preliminares:

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE DEFENSA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	ix
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Problematización .....	1
1.1.2. Delimitación del problema .....	3
1.1.3. Formulación del problema .....	3
1.1.4. Sistematización del problema .....	3
1.1.5. Determinación del tema .....	4
1.2. OBJETIVOS .....	4
1.2.1. Objetivo General de la Investigación .....	4
1.2.2. Objetivos Específicos de Investigación .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	5
CAPÍTULO II .....	6
MARCO REFERENCIAL .....	6
2.1 MARCO TEÓRICO .....	6
2.1.1. Antecedentes Históricos .....	6
2.1.2. Antecedentes Referenciales .....	10
2.1.3. Fundamentación .....	13
2.2 MARCO LEGAL .....	25
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	27
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	33
2.4.1. Hipótesis General .....	33
2.4.2. Hipótesis Específica .....	33
2.4.3. Declaración de Variables.....	34
2.4.4. Operacionalización de las Variables .....	35

<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>37</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL .</b>	<b>37</b>
<b>3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA .....</b>	<b>37</b>
3.2.1. Características de la población .....	37
3.2.2. Delimitación de la población.....	38
3.2.3. Tipo de muestra .....	38
3.2.4. Tamaño de la muestra .....	38
3.2.5. Proceso de selección .....	39
<b>3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....</b>	<b>39</b>
3.3.1. Métodos teóricos .....	39
3.3.2. Métodos empíricos .....	40
3.3.3. Técnicas e instrumentos .....	40
<b>3.4. EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>41</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	41
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.	48
4.3. RESULTADOS .....	49
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	50
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>51</b>
5.1. TEMA .....	51
5.2. JUSTIFICACIÓN .....	51
5.3. FUNDAMENTACIÓN.....	51
5.4. OBJETIVOS .....	55
5.5. UBICACIÓN .....	55
5.6. FACTIBILIDAD.....	56
5.7. Descripción de la Propuesta .....	59
5.7.1. ACTIVIDADES.....	59
5.7.2. RECURSOS, ANÁLISIS FINANCIERO .....	77
5.7.3. IMPACTO .....	80
5.7.4. CRONOGRAMA .....	80
5.7.5. LINEAMIENTO DE EVALUACION DE LA PROPUESTA .....	80
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1: Requerimientos a Ciudadanía .....</b>	<b>41</b>
<b>CUADRO 2: Levantamiento de Necesidades .....</b>	<b>42</b>
<b>CUADRO 3: Conformidad de Obras.....</b>	<b>43</b>
<b>CUADRO 4: Nivel de Confianza .....</b>	<b>44</b>
<b>CUADRO 5: Participación Ciudadana.....</b>	<b>45</b>
<b>CUADRO 6: Mecanismo de Detección.....</b>	<b>46</b>
<b>CUADRO 7: Integrar a la ciudadanía .....</b>	<b>47</b>
<b>Cuadro 8: Verificación de Hipótesis .....</b>	<b>50</b>
<b>CUADRO 9: Objetivos Participación Ciudadana.....</b>	<b>77</b>
<b>CUADRO 10: Presupuesto de Mano de Obra.....</b>	<b>78</b>
<b>CUADRO 11: Presupuesto de tecnología.....</b>	<b>78</b>
<b>CUADRO 12: Presupuesto de Inventario .....</b>	<b>79</b>
<b>CUADRO 13: Presupuesto de Insumos.....</b>	<b>79</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1: Requerimientos a Ciudadanía .....</b>	<b>41</b>
<b>FIGURA 2: Levantamiento de Necesidades .....</b>	<b>42</b>
<b>FIGURA 3: Conformidad de Obras.....</b>	<b>43</b>
<b>FIGURA 4: Nivel de Confianza .....</b>	<b>44</b>
<b>FIGURA 5: Participación Ciudadana.....</b>	<b>45</b>
<b>FIGURA 6: Mecanismo de Detección.....</b>	<b>46</b>
<b>FIGURA 7: Integrar a la ciudadanía .....</b>	<b>47</b>
<b>CUADRO 9: Objetivos Participación Ciudadana.....</b>	<b>77</b>
<b>CUADRO 10: Presupuesto de Mano de Obra.....</b>	<b>78</b>
<b>CUADRO 11: Presupuesto de tecnología.....</b>	<b>78</b>
<b>CUADRO 12: Presupuesto de Inventario .....</b>	<b>79</b>
<b>CUADRO 13: Presupuesto de Insumos.....</b>	<b>79</b>

## **RESUMEN**

En la actualidad la población ecuatoriana no se siente satisfecha por la obra de sus gobernantes locales, no por el incumplimiento de promesas de campaña, sino por la falta de comunicación que existen entre estas entidades al momento de planificar, diseñar y ejecutar las obras para la comunidad. Estas especificaciones que al entender de las autoridades son generalidades, para la población pueden ser la diferencia entre ideas, culturas y pensamientos de las personas que comparten vivienda en una zona territorial, y que permite fortalecer la fidelización de los votantes con sus representantes en los diversos gobiernos autónomos. Por esa razón en se busca introducir una cultura de comunicación con la comunidad con la implementación de un sistema administrativo de participación con la ciudadanía.

**PALABRAS CLAVES:** Participación Ciudadana, Comunicación, Gobierno Autónomo.

## **ABSTRACT**

Currently the Ecuadorian population is not satisfied by the work of their local rulers, not for breach of campaign promises, but by the lack of communication between these entities when planning, designing and executing the works for the community. These specifications that understanding of the authorities are generalities , for the population can be the difference between ideas, cultures and thoughts of people sharing a residence in a territorial area and that strengthens the loyalty of voters with their representatives in the various autonomous governments. For that reason seeks to introduce a culture of communication with the community with the implementation of an administrative system of involvement with citizenship

**KEYWORDS:** Citizen Participation, Communication, Autonomous Government

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.1. Problematización

La Municipalidad Ecuatoriana, de lo que era al comienzo de nuestra vida republicana, a lo que es hoy en día, ha evolucionado lentamente, aunque la de 1.830 guardaba aspectos de las que se constituyeron en la época de la Colonia y éstos a su vez de los creados en el viejo continente, obedecía a las necesidades de su tiempo y además a intereses de ciertos sectores dominantes; la de hoy, es más amplia por las mismas circunstancias que la rodean, como también han variado los campos de acción, finalidades, etc., pero que aún de haberse dado cambios no llega a ser funcional y cumplir a cabalidad sus objetivos ni tampoco cubre las necesidades de su población por cuanto son muchos y variados los motivos que impiden su cumplimiento<sup>1</sup>

Referido a este tema hoy en día, las críticas en los sectores, poblaciones, recintos y parroquias de muchos cantones del Ecuador, dan muestra de insatisfacción eterna a promesas incumplidas. Pero un mal raro es que de igual forma existe una inconformidad por las promesas cumplidas por los vulgos maestros.

¿A qué se debe esta situación tan curiosa?

Los Gobiernos descentralizados hondon esfuerzos para complacer a sus mandantes, sin embargo una vez culminada las obras estas generan desmotivación de los beneficiarios creando críticas sobre el modo o método de ejecución de la o las obras.

¿Será acaso que los ciudadanos no desean la obra pública prometida?

---

<sup>1</sup>[http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=561&Itemid=116](http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=561&Itemid=116)



La respuesta a esta pregunta se puede relacionarse con una frase utilizada muy comúnmente en nuestro país: “Si vas a hacer algo. Hazlo bien hecho”. De aquí nace el problema de la disconformidad que existe en la ciudadanía, por no ser incluidos en las ideas, métodos, formas, diseños del proyecto en sí. Esto genera que en realidad los generadores del proyecto no conozcan las necesidades de la población con respecto a la necesidad levantada.

Los trabajos entregados que no han cumplido con las necesidades básicas establecidas en el aire por los ciudadanos, genera una desconfianza general hacia los mandantes locales y una resistencia en la colaboración de otros proyectos, pues no se sienten comprometidos con dicha propuesta.

Manejando un panorama conciliador existen muchos municipios que conversan con los líderes barriales en busca de información válida para la ejecución de sus proyectos, pero los intentos han sido fallidos pues la forma de levantar esta información es informal y solo se limita a escuchar, por ello las actividades de diseño de las actividades no contienen las especificaciones claras de sus beneficiarios.

La inexistencia del mecanismo de comunicación (emisor/receptor) de la información clara y fiable para el diseño de proyectos necesarios para la comunidad influye fuertemente en evaluar los resultados al final de su culminación a favor de las personas que más lo necesitan.

## **PRONÓSTICO**

Actualmente en la Municipalidad de Marcelino Maridueña las problemáticas entorno a lo escrito en los párrafos anteriores es un mal común, la población no se encuentra conforme de las actividades ejecutadas por las autoridades cantonales y genera una imagen poco eficiente del accionar municipal. De persistir esta problemática por un lado el nivel de confianza y colaboración de la ciudadanía será muy pobre creando una cultura de poca participación y descontento general.

Desde otra óptica no existirá desarrollo con tendencia creciente, puesto que los ciudadanos están acostumbrados a esperar la acción municipal antes que diseñar sus propias soluciones

## **CONTROL DE PRONÓSTICO**

La tendencia actual de los Gobiernos Municipales debe alinearse a una alianza de comunicación y acción con sus mandantes, lo que permitirá que ellos participen en los proyectos que realice el cabildo.

Para ello el diseño o creación de un mecanismo de comunicación que vincule a estas dos entidades es el pilar fundamental del éxito de este cantón.

### **1.1.2. Delimitación del problema**

**PAIS:** ECUADOR

**PROVINCIA:** GUAYAS

**CANTON:** MARCELINO MARIDUEÑA

**TIEMPO:** 2012-2014

### **1.1.3. Formulación del problema**

- ¿Cómo incide el desconocimiento de necesidades por parte del GAD Municipal en la conformidad de la ciudadanía del cantón coronel Marcelino Maridueña?

### **1.1.4. Sistematización del problema**

¿Cómo influye el cumplimiento de trabajos solicitados por parte del GAD Municipal en la confianza de la ciudadanía?

¿Por qué una inadecuada difusión de información afecta al involucramiento de la ciudadanía en las actividades que realiza el GAD Municipal en Marcelino Maridueña?

¿Cómo afectan el uso de un mecanismo de recepción de necesidades de la ciudadanía a la comunicación que debe existir entre Servidores Públicos y Mandantes?

¿Cómo influye la planificación presupuestaria en la ejecución de estructuras organizacionales que permitan una integración con la ciudadanía?

#### **1.1.5. Determinación del tema**

Estudio de la relación existente entre la comunicación del GAD cantonal de Marcelino Maridueña con los ciudadanos y el cumplimiento de sus necesidades.

### **1.2. OBJETIVOS**

#### **1.2.1. Objetivo General de la Investigación**

- Determinar la incidencia del conocimiento de necesidades por parte del GAD Municipal en la conformidad de la ciudadanía del cantón Coronel Marcelino Maridueña.

#### **1.2.2. Objetivos Específicos de Investigación**

- Determinar la incidencia del incumpliendo de trabajos solicitados al GAD Municipal en la confianza de la ciudadanía. Tradicionales.
- Analizar la influencia de una mala difusión de información en la falta de participación de la ciudadanía en las actividades que realiza en GAD Municipal.
- Evaluar cómo afecta la inexistencia de mecanismos de recepción de necesidades en la comunicación con la comunidad.
- Determinar la influencia de la planificación presupuestaria de la estructura adecuada en la integración del GAD y la ciudadanía.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio tiene como objeto evaluar en la ciudadanía el nivel de satisfacción que presenta sobre las obras y servicios brindados por la municipalidad, además de establecer los niveles de comunicación que mantiene la entidad fiscal con el pueblo.

Para esto los instrumentos de evaluación están dados mediante cuestionarios de satisfacción y de verificación de calidad de comunicación, los mismos que siendo usados en un método científico planificado permitirá establecer las conclusiones necesarias que nos permitan establecer sugerencias claras para un mejor manejo de la problemática.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1. Antecedentes Históricos**

El desarrollo económico, socio-político y jurídico del Ecuador, ha sido objeto de innumerables cambios, que obedecen a su situación frente a los demás países de América; lo que determina su movimiento interno en la vida seccional como Estado. Pero, no podemos olvidar ha sido el mismo Estado, muchas veces, quién ha determinado su constante evolución.

Todo este desarrollo, ha sido un elemento que produjo transformaciones de carácter interno, cambios que en la vida constitucional han servido de base para que internamente el Estado pueda desenvolverse de una manera más fácil, y que en lo que respecta a la Municipalidad, esta ha sufrido constantes cambios internos y externos. Estos cambios se han dado en forma paulatina, tal como lo ha requerido el paso de los años de su vida institucional y que muchas veces ha obedecido a interés de grupos políticos que han logrado detentar el poder, o que una vez logrado obtener éste, influenciaron en ello.

La Municipalidad Ecuatoriana, de lo que era al comienzo de nuestra vida republicana, a lo que es hoy en día, ha evolucionado lentamente, aunque la de 1.830 guardaba aspectos de los que se constituyeron en la época de la Colonia y éstos a su vez de los creados en el viejo continente, obedecía a las necesidades de su tiempo y además a intereses de ciertos sectores dominantes; la de hoy es más amplia por las mismas circunstancias que la rodean, como también han variado los campos de acción, finalidades, etc., pero que aún de haberse dado cambios no llega a ser funcional y cumplir a cabalidad sus objetivos ni tampoco cubre las necesidades de su población por cuanto son muchos y variados los motivos que impiden su cumplimiento.

Constitución de 1.830.-

Art. 53.- El territorio del estado se divide en departamentos, provincias, cantones y parroquias.... Cada cantón o la reunión de algunos de ellos en circuito por disposición del Gobierno, será regido por un corregidor.

Art. 54.- Los Prefectos, Gobernadores y Corregidores ejercerán sus funciones por cuatro años y los Tenientes por dos años, pudiendo ser reelectos según su buen comportamiento.

Art. 56.- Habrá Concejos Municipales en las capitales de provincia la Ley organizará estos Concejos designando sus atribuciones, número de sus miembros, duración de su empleo y la forma de su elección.

Esta constitución nos habla de la existencia del Municipio y también podemos darnos cuenta que el alcance que tiene ella es reducido. Determina también el tiempo de duración y especifica la existencia de los concejos municipales solo en las capitales de provincia y no en todos los cantones.

Constitución de 1.835.-

Esta constitución, no varía en lo dispuesto en la anterior, en lo que se refiere a las Municipalidades, tan solo podemos anotar que aquí se expide una Ley aclarativa en lo referente a los Alcalde y la prohibición de ser electores en el Cantón foráneo, pero que si pueden ser representante de ellos.

Constitución de 1.843.-

En ésta constitución permanece estática las disposiciones referentes a la división territorio, y no se logra un avance para lo municipal, pero en cambio ya se menciona la existencia de un Consejo Provincial, su formación y número de miembros etc., podemos decir que es éste consejo provincial, el que luego se divide para constituir los concejos cantorales. La disposición es muy amplia y logra confundir, pues no precisa la existencia del Municipio como un espacio físico determinado.

Constitución de 1.845.-

Art. 140.- Habrá Concejos Municipales, y la Ley determinará los lugares donde deben establecerse, y sus atribuciones, lo mismo que el número, cualidades y duración de sus miembros.

Las disposiciones relativas a la división política del territorio no varía tampoco, ni lo relativo a sus dirigentes, pero en cambio como anotamos, se da la existencia de una disposición que manda la creación de los concejos municipales, y expresa de manera clara los aspectos sobre los que versará la Ley específica, como también podemos darnos cuenta que estos municipios solo surgirán en determinadas regiones o sectores de la república. Pero en definitiva se reconoce su existencia, aunque no que la existencia de los concejos sea algo imprescindible y determinan para el mejor gobierno seccional.

Constitución de 1.850.-

Art. 98.- Habrá Municipalidades en todas las cabeceras del Cantón donde pueden establecerse. Leyes especiales reglarán todo lo relativo al régimen Municipal.

Aunque en esta constitución se exprese que “habrá Municipalidades”, comparando con lo que dice la anterior, encontramos que la disposición que regulaba a los Municipios era de carácter común en 1.845.

Ya en 1.850, lo relacionado a los Municipios se lo hacía constar en un capítulo que se denominaba DEL REGIMEN MUNICIPAL, y es por primera vez que en la constitución se anota en un capítulo la disposición que regula la existencia o creación de las Municipalidades, pero también se dispone que su creación se dará en todas las cabeceras o cantón, cosa que hasta ese entonces no se había tomado en cuenta. Ya desde 1.850 tenemos que todos los cantones que sean factibles crearles un Municipio, lo pueden tener.

Constitución de 1.852.-

El único artículo que se refiere a los Municipios es el #141 incluido al final del capítulo de las disposiciones comunes y que no es otro sino el mismo que el #140 de las mismas disposiciones comunes de la carta Constitucional del año 1.845.

Esto significa, que si anotamos anteriormente que con la Constitución de 1.850, se realizó un avance, pues ahí se incluyó un capítulo especial sobre el Régimen Municipal, en 1.852 se regresó a lo estipulado anteriormente, de manera que el Municipio no tuvo la facilidad de obtener un paso más en la vida constitucional del Ecuador.

Constitución de 1.861.-

Art. 96.- Habrá Municipalidades provinciales, cantorales y parroquiales. La Ley determinará sus atribuciones en todo lo concerniente a la policía, educación e instrucción de los habitantes de su localidad, sus mejoras materiales, recaudación, manejo e inversión de las rentas municipales, fomento de los establecimientos públicos y demás objetos y funciones que deban contraerse.

Determino que las parroquias en que no se puedan establecer Municipalidades quedarán sujetas a los acuerdos de la del cantón.

Art. 97.- Los Gobernadores, Jefes Políticos y tenientes Parroquiales ejecutarán los acuerdos Municipales de su localidad en todo lo que no se oponga a la Constitución y las leyes generales; y en caso de que sobre esta materia se suscitare alguna cuestión se decidirá por la Corte Suprema de Justicia.

Es en ésta constitución en donde se determinara ampliamente como debe regularse el funcionamiento de los Municipios y además se fija en forma determinante de que existirá concejos a nivel provincial, cantonal y parroquial; luego en el artículo 97 se dispone de que las autoridades ejecutivas seccionales aplicarán las resoluciones de estas clases de organismos, lo que nos hace ver de cómo se desarrolla ésta actividad, dándose así poderes de ejecución como también la Corte Suprema de



Justicia decide sobre los problemas que surjan en estas disposiciones, esto nos da a entender de que los Alcaldes Municipales tenían reducido su poder de ejercicio.<sup>2</sup>

### **2.1.2. Antecedentes Referenciales**

#### **Creación de la unidad de auditoría interna del gobierno municipal de urcuquí**

**Autora:** Mónica teresa Flores Oña

Ibarra, junio de 2010

Actualmente el Gobierno Municipal de San Miguel De Urcuquí, no cuenta con un ente de asesoramiento continuo que garantice un adecuado sistema de control interno, por lo que una vez analizados los principales problemas que atraviesa la Institución, se determinó la importancia de realizar el presente estudio, considerando que la Auditoría Interna es uno en los estamentos fundamentales de toda organización. La creación de la Unidad de Auditoría Interna, responde a la necesidad de empezar un proceso de mejoramiento continuo en los servicios que brinda el Gobierno Municipal de Urcuquí. En el primer capítulo, se detalla el diagnóstico situacional, mediante el cual se pudo evidenciar una serie de falencias en la operatividad de la Municipalidad, lo cual determinó el punto de partida para el desarrollo de esta propuesta. Las bases teóricas que conforman el segundo capítulo, sustentan este proyecto, resaltando conceptos, criterios, opiniones y comentarios sobre aspectos administrativos, de control interno, trabajos de auditoría, entre otros. La propuesta de este proyecto, muestra la operatividad que tendría la Unidad de Auditoría Interna, su estructura organizacional, su normativa legal, el presupuesto para su funcionamiento y los trabajos específicos que llevaría a cabo. Con la puesta en marcha de la Unidad de Auditoría Interna, el Gobierno Municipal de Urcuquí se verá beneficiado, tomando en cuenta que el objetivo fundamental de esta Unidad, será el asesoramiento permanente a las Autoridades y funcionarios Municipales con miras a la consecución de los objetivos y metas Institucionales de forma eficiente y económica, optimizando de esta forma los recursos, minimizando los riesgos y consolidando la transparencia en el manejo de los fondos públicos. La propuesta de

---

<sup>2</sup>[http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=562&Itemid=116](http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=562&Itemid=116)

creación además, está enmarcada en las disposiciones legales y administrativas emitidas por la Contraloría General del Estado, mediante su Ley Orgánica, Manuales y Reglamentos. Los impactos que se pudieron determinar en el aspecto económico, social y educativo, consolidan y corroboran la necesidad e importancia de que el Gobierno.

Municipal de Urcuquí cuenta con un ente de asesoramiento permanente como es la Unidad de Auditoría Interna. La predisposición política y económica por parte de las Autoridades Municipales para la creación de esta Unidad, viabilizan esta propuesta de mejoramiento institucional.

### **“Propuesta para la Creación del Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil en el Colegio Nacional Mixto Nulti”**

**Autores:** Marco A. Illescas Rodríguez. Andrés J. Tapia Barros.

Cuenca, 11 diciembre 2010

Nuestro proyecto está encaminado a crear el “Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil”, en el Colegio Nacional Mixto Nulti. Dentro de un marco de orientación psicopedagógica que favorezca el desarrollo personal, cognitivo, afectivo y académico de los/as estudiantes. Que tiene por objetivo, diseñar el proyecto e implementación del “DOBE”, mediante las gestiones en Instituciones Públicas y Privadas, para servir, informar y prevenir a través de estrategias desarrolladas por el orientador y por los sujetos que son intervenidos. El proyecto está centrado de acuerdo a las necesidades del y de los adolescentes del establecimiento y de la comunidad educativa, ya que el ser humano está determinado por cambios biopsicosocial. Al concluir el proyecto, se habrá implementado de material psicométrico el “DOBE” y a su vez se dejara constancia de las gestiones realizadas, para que el Orientador del debido servicio en la institución con estrategias y destrezas de calidad, cumpliendo un proceso organizado, sistemático en la enseñanza aprendizaje y en el desarrollo de la personalidad del sujeto.

### **EL DESEMPEÑO POLICIAL Y LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**

**Autor:** Leticia Salomón

Tegucigalpa, Honduras -Febrero del 2004

Para el desarrollo de este tema es preciso referirse a un punto clave de la relación Policía-comunidad, como es la imagen policial y su legitimidad ante la ciudadanía, lo cual está vinculado a la percepción de ésta sobre la criminalidad y la eficiencia con que la Policía se enfrenta a ella. Para lograr esta aproximación se realizó una pequeña encuesta en octubre del 2003 en cuatro ciudades del país, Tegucigalpa, San Pedro Sula, La Ceiba y Danlí, la cual incluyó tres ejes temáticos: percepción ciudadana, victimización, percepción, auto percepción policial, y tres grupos de estudio: ciudadanos que no han sido víctimas de la delincuencia, ciudadanos que sí lo han sido y policías de posta, calles y patrullas. Detalles de la encuesta y de los cuestionarios que se aplicaron se adjuntan en los anexos de este estudio para facilitar futuras aplicaciones con mayor cobertura y representatividad.

Es importante destacar que todo estudio sobre percepción ciudadana de la institución policial y de su desempeño, constituye un instrumento valioso para la toma de decisiones en materia de política de seguridad hacia lo interno y lo externo de la institución, ya sea para modificar prácticas que no son las más adecuadas, mejorar aspectos de la formación y capacitación policiales, o fortalecer la comunicación entre la Policía y la comunidad. En muchas ocasiones, las más altas autoridades de una institución creen que se están haciendo muy bien las cosas, situación que se ve fortalecida por las opiniones de algunas autoridades intermedias que no cultivan el contacto directo con la comunidad o que sólo lo mantienen a nivel de familiares y amigos, los cuales, como es natural, mantienen una visión sesgada del desempeño institucional.

La situación no es fácil para las más altas autoridades en materia de seguridad, porque la institución arrastra graves deficiencias en materia de ineficiencia, corrupción, falta de recursos, ausencia de perfiles policiales adecuados y otras que atentan contra cualquier disposición oficial de hacer las cosas bien y disminuir las reservas naturales que la ciudadanía siente hacia la Policía. Un paso muy importante sería que las autoridades de la Secretaría de Seguridad se

desprendieran de la visión policial de la inseguridad y asumieran, aunque sea como ejercicio metodológico, la visión ciudadana sobre la misma. Ello permitiría entender mejor algunas reacciones, comentarios y, sobre todo, algunas percepciones que, como las que se presentan en este estudio, conllevan el propósito de motivar importantes cambios en lo que pudiera definirse como una política o, en su ausencia, como una estrategia de seguridad

### **2.1.3. Fundamentación**

#### **Comunicación**

Desde un punto de vista más técnico o comercial, podríamos definir la comunicación, o mejor dicho el acto de comunicar, como un proceso más o menos complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información” Satisfacción del cliente (Hofstadt, 2005, pág. 9).<sup>3</sup>

La comunicación en una organización en sí es compleja, pues está atravesada por una cantidad de variables que permiten su éxito en término de la comunicación efectiva o sus afectaciones desde los rumores, la desinformación y otros factores que afectan la comprensión.

“Así mismo, concebir a las organizaciones como sistemas implica la interdependencia de sus elementos y, por ser la comunicación el factor que integra sus componentes, es esencial para su desarrollo pues a través de ella, se definen, establecen, comparten y retroalimentan la misión, visión, valores, programas, planes y proyectos; estrategias, objetivos, políticas, normas, reglas, actividades y resultados, entre otros.” (Arras, Jaquez & Fierron, 2008, vol. 63).<sup>4</sup>

#### **Diferentes Tipos de Comunicación**

---

<sup>3</sup> El Libro de las Habilidades de la Comunicación, Hofstadt, 2005

<sup>4</sup> Comunicación y Cambio Organizacional vol. 63, Arras, Jaquez & Fierron, 2008

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

### **Comunicación verbal**

- Palabras (lo que decimos)
- Tono de nuestra voz

### **Comunicación no verbal**

- Contacto visual
- Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos
- Postura y distancia corporal

Pese a la importancia que le solemos atribuir a la comunicación verbal, entre un 65 % y un 80 % del total de nuestra comunicación con los demás la realizamos a través de canales no verbales. Para comunicarse eficazmente, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal. Ejemplo:

Un hijo le entrega un regalo a su padre por su cumpleaños y éste, con una expresión de decepción, dice: “Gracias, es justo lo que quería”.

Un chico encuentra a su mejor amigo por la calle y, cuando le saluda, el otro le devuelve el saludo con un frío y seco “hola” y desvía la mirada.

### **Técnicas de Comunicación Eficaz**

Todos conocemos y podríamos citar en teoría cuales son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, pero, tal vez por sonar a Perogrullo, frecuentemente nos olvidamos de ellos.

Algunas de las estrategias que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes:

La escucha activa

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así.

Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

#### **Elementos que facilitan la escucha activa:**

Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.

Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

### **Elementos a evitar en la escucha activa:**

No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.

No interrumpir al que habla.

No juzgar.

No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.

No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".

No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.

No contra argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".

Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

### **Habilidades para la escucha activa:**

#### **Mostrar empatía:**

Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

**Parfrasear.** Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...",

"¿Quieres decir que te sentiste...?"

**Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.** Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".

**Resumir.** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

"Si no te he entendido mal..."

"O sea, que lo que me estás diciendo es..."

"A ver si te he entendido bien...."

Expresiones de aclaración serían:

"¿Es correcto?"

"¿Estoy en lo cierto?"<sup>5</sup>

## **Calidad en el Servicio**

---

<sup>5</sup> Comunicación Oral y Escrita en la Empresa, Oscar Sanchez Estela, Ricardo Heredero Domingo y Ma Angeles Hortiguella



## **Definición de la calidad según la norma japonesa**

El término Calidad tal y como se entiende en la metodología del QFD se refiere a la definición de la calidad dada por la norma japonesa Z 8101-1981:

"Conjunto de medios para producir de manera económica productos y servicios que satisfagan las exigencias de los clientes. La puesta en práctica de una gestión eficaz de la calidad requiere la cooperación de todo el personal de la empresa y la implicación de la Dirección General, de los directivos, del conjunto de los mandos intermedios y de los operarios de todos los sectores de la empresa como Marketing, Investigación y Desarrollo, Programación, Diseño, Métodos, Compras, Producción, Control de Calidad, Ventas y Postventa, así como Finanzas, Administración de Personal, Formación y Educación. La calidad practicada de este modo se denomina Company Wide Quality Control 6".

El Company Wide Quality Control (CWQC), o Control de calidad por toda la empresa, se suele traducir en Francia por Calidad Total.

Recordemos la definición "oficial" de la calidad según la doctrina francesa:

"Aptitud de un producto o de un servicio para satisfacer las necesidades (expresadas o potenciales) de sus usuarios".

En la definición japonesa existen al menos cuatro ideas fundamentales que caracterizan a la calidad tal y como la entienden y practican la mayoría de las empresas japonesas, y que la distinguen netamente de la calidad tal y como la entienden y practican la mayoría de nuestras empresas. Trataremos una a una esas cuatro ideas.

## **Punto de partida y finalidad del QFD**

Según Michel Vigier, el QFD tiene como objetivos:

I. La obtención de una calidad de diseño excelente, mediante la conversión de las necesidades del cliente en características de calidad o "funciones de servicio" adecuadas, sin omisiones ni elementos superfluos.

II. El despliegue sistemático de dichas "funciones de servicio" mediante la búsqueda de unas funciones técnicas:

- de los componentes del producto,
- de los componentes del proceso,

Que estén lo más correlacionadas posible con las necesidades del cliente.<sup>6</sup>

## **Modelo Europeo de la calidad en la administración pública**

### **CRITERIO 1: LIDERAZGO**

Definición. En este criterio se describe cómo los directivos y los líderes de la unidad administrativa, con su comportamiento y sus decisiones, se implican directamente, estimulan la gestión de calidad en la Administración Pública y desarrollan y facilitan la consecución de la misión, visión y valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo

El impulso de los responsables políticos, los directivos y líderes de la Administración ha de guiar a las unidades administrativas para lograr una gestión de calidad mediante la mejora continua.

Por directivo se entiende quien tiene la responsabilidad máxima de cada unidad administrativa para dirigirla y adoptar decisiones.

Con el término líder se define a quien dirige, coordina o supervisa a las personas o grupos de una unidad administrativa a cualquier nivel.

La misión es la razón de ser de la unidad administrativa, la que justifica su existencia continuada.

La visión es la imagen de la realidad futura, deseable y alcanzable, de la unidad administrativa. Los valores son las referencias conceptuales que orientan y describen el comportamiento del personal y determinan todas sus relaciones.

---

<sup>6</sup> QFD. Despliegue de la Función de Calidad, Jesus Nicolao Medina y Monica NicolauGonzalbes, España 1990

Los líderes que gestionan cualquier unidad deben demostrar que conocen claramente a sus clientes y sus necesidades específicas.

### **El concepto Ciudadanía**

En el marco de temas analizados, este texto entiende por ciudadanía, una entidad política común e igualitaria a todas las personas, las cuales se identifican con distintos tipos de derechos, necesidades e intereses y aceptan someterse a las mismas reglas y obligaciones que determinan la comunidad política.<sup>7</sup>

### **CRITERIO 2: PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

Definición. Mediante este criterio se debe conocer cómo la unidad administrativa formula, desarrolla y revisa su planificación y estrategia, centrada en los usuarios y en el interés general, y la convierte en planes y acciones concretos.

La planificación y la estrategia deberán recoger la misión, visión, valores y la dirección estratégica de cada unidad.

Este criterio ha de reflejar los principios de la gestión de calidad y cómo la unidad administrativa alcanzará sus objetivos mediante tales principios.

La dirección estratégica constituye la orientación a medio plazo de los planes de acción de una unidad con el fin de lograr su misión y alcanzar su visión.

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

Definición. A través de este criterio se debe examinar cómo la Administración, en sus diferentes organismos y unidades, desarrolla y aprovecha al máximo todo el potencial del personal que le presta servicio.

Por personal se entiende las personas que prestan servicios en una unidad administrativa, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo que las una a aquélla.

---

<sup>7</sup>Pedro Mujica, 2010, La Igualdad Política: el significado Actual de la Participación ciudadano

En este criterio se tendrá en cuenta cómo cada unidad administrativa se preocupa por su personal y cómo lo gestiona, dentro del margen de decisión que posea en cada caso, de acuerdo con el marco establecido por el ordenamiento jurídico.

La unidad debe explicitar las restricciones que se le han establecido y exponer cómo trabaja dentro de dichos límites para obtener una mejora de sus resultados.

#### **CRITERIO 4: COOPERACIÓN Y RECURSOS**

Definición. Este criterio describe cómo cada unidad planifica y desarrolla la cooperación con otras unidades o con otras organizaciones o personas externas, y cómo gestiona sus recursos eficaz y eficientemente.

Las unidades y organizaciones administrativas están sujetas a una regulación específica de los recursos.

El ordenamiento jurídico establece una serie de limitaciones y requisitos especiales para la gestión de los recursos materiales que hacen que las unidades administrativas tengan una capacidad para su utilización diferente a la que tienen las organizaciones privadas.

En la autoevaluación se debe medir cómo cada unidad coopera o trabaja asociadamente con el exterior, y cómo emplea los recursos, para el cumplimiento de su planificación y estrategia, teniendo en cuenta las peculiaridades propias de las Administraciones Públicas.

La unidad administrativa debe describir todas las limitaciones que tiene para el uso de los recursos.

#### **Cultura Política**

Diversos Politólogos han señalado que la importancia de la cultura política de un país y su relación con la estabilidad política y el desempeño gubernamental se toma

más evidente si se toma en cuenta que la supervivencia y la eficacia de un gobierno debaten en gran medida de la legitimidad que tenga en la ciudadanía <sup>8</sup>

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Definición. Con este criterio se trata de conocer cómo la unidad administrativa diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su planificación y estrategia, así como para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor.

Por proceso se entiende la serie de actividades interrelacionadas, necesarias para la prestación de un servicio o la obtención de un producto y que van añadiendo valor.

Debe ponerse especial atención en los procesos clave que inciden directamente en los resultados del servicio fundamental.

En la Administración Pública, los procesos clave se encuentran tanto en las unidades prestadoras de servicios al usuario como en las unidades de apoyo.

La mejora de los procesos debe reforzar la consistencia de éstos con la misión, visión y valores de la unidad, así como con las necesidades de los clientes y otros grupos de interés.

## **CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

Definición. En este criterio se evalúa qué logros está alcanzando la unidad administrativa en relación con sus clientes.

Por cliente se entiende el que se beneficia directamente de las actividades de los servicios administrativos o quien los utiliza. Los usuarios de los servicios son los clientes directos.

---

<sup>8</sup> Roberto Mellado Hernández, 2001, Participación Ciudadana Institucionalizada y Gobernabilidad en la ciudad de México

No obstante, los ciudadanos, las organizaciones, los grupos sociales y la sociedad en su conjunto pueden ser, asimismo, clientes al beneficiarse de la actividad administrativa, o utilizar los servicios administrativos.

En este criterio no se evalúan los logros generales de las unidades administrativas, que constituyen los resultados clave del rendimiento de las mismas y que se analizan en el criterio 9.

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Definición. Mediante este criterio se debe examinar qué logros está consiguiendo la unidad en relación con su personal.

Por personal se entiende las personas que prestan servicios en una unidad administrativa, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo que las una a aquélla.

Este criterio ha de relacionarse con el criterio 3: personas. Al igual que en este último criterio, ha de considerarse el margen de autonomía que se posee en las diferentes organizaciones públicas.

La autoevaluación debe centrarse en las áreas donde las unidades gozan de mayor libertad.

### **CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.**

Definición. Este criterio describe qué logros se están alcanzando para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos sociales y de la sociedad en general cuando se vean afectados por el funcionamiento de la unidad administrativa al nivel que resulte pertinente.

En este criterio se evalúa el impacto en la sociedad de las actividades que realicen las unidades administrativas que no sean consecuencia directa del cumplimiento de sus funciones. En este último caso, la evaluación se efectuará a través de los criterios 6: resultados en los clientes y 9: resultados clave.

## **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE**

Definición. A través de este criterio se debe conocer qué se está consiguiendo respecto a los objetivos contenidos en la planificación y en la estrategia para satisfacer las aspiraciones de los usuarios e interesados de cada unidad.

En el epígrafe de resultados hay que situar todo lo que se considere logros importantes para la unidad a corto, medio y largo plazo, sean de carácter económico o no.

La medición de los resultados ha de efectuarse consecuentemente de acuerdo con la planificación y la estrategia (Criterio 2) y con los procesos críticos analizados (Criterio 5).

Las distintas unidades de la Administración Pública pueden tener encomendadas la consecución de resultados muy diferentes entre sí y, en muchos casos, éstos no serán la obtención de beneficios, ya que no prestan servicios directos al ciudadano mediante la contraprestación de un precio real.

Esta circunstancia se tendrá en cuenta al realizar la autoevaluación sobre los resultados.<sup>9</sup>

### **Estrategia Organizativa y recursos para la gestión**

La estrategia organizativa se concibe como el desarrollo de un entramado específico en el seno de la administración municipal con el fin de fomentar y desarrollar la participación y focalizar el flujo de demanda de participación proveniente de la ciudadanía<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> La gestión de la calidad total en la empresa pública, Andres Muñoz Machado, Madrid 1999.

<sup>10</sup> Enrique Pastor Sller, 2009, Participacion Ciudadana y gestion de las politicas sociales municipales

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR**

**Art. 95.-** Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

**Art. 100.-** En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para:

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.
2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo.
3. Elaborar presupuestos participativos de los gobiernos.
4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.
5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación.

Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía.



## **CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD)**

**Artículo 238.- Participación ciudadana en la priorización del gasto.-** Las prioridades de gasto se establecerán desde las unidades básicas de participación y serán recogidas por la asamblea local o el organismo que en cada gobierno autónomo descentralizado se establezca como máxima instancia de participación. El cálculo definitivo de ingresos será presentado en el mismo plazo del inciso anterior, por el ejecutivo, en la asamblea local como insumo para la definición participativa de las prioridades de inversión del año siguiente.

La asamblea local o el organismo que en cada gobierno autónomo descentralizado se establezca como máxima instancia de participación, considerando el límite presupuestario, definirá prioridades anuales de inversión en función de los lineamientos del plan de desarrollo y de ordenamiento territorial, que serán procesadas por el ejecutivo local e incorporadas en los proyectos de presupuesto de las dependencias y servicios de los gobiernos autónomos descentralizados.

**Artículo 241.- Participación ciudadana en la aprobación del anteproyecto de presupuesto.-** El anteproyecto de presupuesto será conocido por la asamblea local o el organismo que en cada gobierno autónomo descentralizado se establezca como máxima instancia de participación, antes de su presentación al órgano legislativo correspondiente, y emitirá mediante resolución su conformidad con las prioridades de inversión definidas en dicho instrumento. La resolución de dicho organismo se adjuntará a la documentación que se remitirá conjuntamente con el anteproyecto de presupuesto al órgano legislativo local.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **Comunicación externa.**

Transmisión de mensajes de la organización a públicos externos para mantener con estos una interacción con intenciones operativas, estratégicas, de difusión y de promoción de una buena imagen.

### **Comunicación interna.**

Acciones comunicativas entre la organización y sus miembros, y entre ellos mismos, a favor de las buenas relaciones (interacciones rentables para la organización) a través de medios específicos para ello.

### **Comunicación organizacional.**

Comunicación que se gesta dentro de una organización. Sistema que constantemente sufre ajustes, complejo por sus relaciones con diversos públicos (tanto internos como externos). Procesos inherentes a la organización que no sólo tienen que ver con intercambio de información, sino también con los medios utilizados y los individuos (con su cultura, actitudes, sentimientos y capacidades). Es también la disciplina que se encarga de investigar y teorizar acerca de todo lo anterior con la voluntad de dar explicación a las organizaciones sociales.

### **Conceptual, Lo.**

Discurso que la organización tiene de ella misma, la teoría de su existencia y desempeño, especialmente de las jerarquías que tienen poder de decisión en ella, descripción de un ideal de pensamiento y acción bajo el cual la organización formalmente trabaja y la estructura que tiene para ello.

### **Consultor.**

Profesional a cargo de la realización del diagnóstico que cuente con los conocimientos para ello, visionario, con disposición y tiempo para gestionar un

cambio estratégico al proporcionar información sobre los procesos de la organización y detectar áreas con posibilidad de desarrollo.

### **Consultoría.**

Metodología para investigar a la organización, sistematizar la información, brindarla a quien lo requiere o solicita y/o proponer alternativas.

### **Cultura corporativa (u organizacional).**

Conjunto de normas humanas y sociales que determinan comportamientos, y que diferencian a la organización de otras. Son sus valores, modelos de comportamiento, necesidades, expectativas, lenguaje, símbolos, señas, creencias, políticas, etc.

### **Diagnóstico.**

Día (a través) y gnosis (conocer). Descripción de la situación de una organización con base en la recolección, sistematización e interpretación de la información respecto a ella.

### **Dimensiones de la organización.**

Aspectos esenciales de la organización consideradas por la guía de diagnóstico.

### **Dirección.**

Persona o grupo de personas con el poder de tomar decisiones estratégicas y trascendentales en la organización.

### **Disposición al cambio.**

Naturaleza de la organización de aceptación o resistencia al cambio que influencia la conducta, actitudes, creencias y valores de sus miembros.

**Dispositivos de comunicación.**

Mecanismos que tienen como función primordial fomentar el diálogo y el intercambio multilateral.

**Dispositivos de información.**

Conectores unilaterales para la recepción de información dedicados a informar y/o mantener control a los miembros de la organización.

**Eficacia.**

La cualidad que logra que dentro de la vigencia se de el efecto deseado de cada labor de la organización, en calidad y cantidad.

**Eficiencia.**

La manera en que se hacen las cosas en la organización. Facultad para que se efectúe cada actividad de la organización.

**Entorno de la organización.**

Dimensiones en ámbitos micros y macros, independientes a la organización, que la afectan e influyen en su existencia y desempeño.

**Estrategia de comunicación.**

Planificación de la gestión de flujos comunicativos de la organización, acorde a los objetivos y valores de la esta.

**Estructura orgánica (organigrama).**

Diseño de la distribución jerárquica de los materiales y recursos humanos de la organización, manera esquemática de la manera en que se conforma la organización.

## **Evaluación.**

Traducción de lo cualitativo a lo cuantitativo, sistema inductivo de calificación de cuestiones particulares y para lograr a su vez calificar aspectos generales en una escala del 1 al 10. Correspondencia numérica al estado de una dimensión de la organización.

## **Flujos de información.**

Son la transmisión de datos entre los públicos de la organización (tanto internos como externos) y son el fomento de la comunicación para el desarrollo.<sup>11</sup>

## **Enfoque al Cliente.**

Método de Gestión, basado en identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, y en priorizar coherentemente los procesos de la organización que repercuten en su satisfacción.

## **Equipo de Mejora.**

Conjunto de personas que participan en la mejora continua de la calidad, cuya misión es identificar, analizar y proponer soluciones a actividades o soluciones de trabajo potencialmente mejorables del propio trabajo o actividad.

## **Gestión de la Calidad Total.**

Forma de gestión sistemática a través de la cual una organización identifica, acepta, satisface y supera continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano relacionado con ella (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que proporciona.

---

<sup>11</sup> Glosario de Comunicación Corporativa, Carlos Eduardo Vásquez

### **Gestión del Cambio.**

Parte de la gestión, empleada en aprovechar los cambios del entorno para el bien de la organización a través de la implementación de una "Cultura del Cambio".

### **Gestión del Conocimiento.**

Es la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente.

### **Indicadores.**

Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos (...) son medidas verificables de cambio o resultado (...) diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso (...) con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo (...) productos y alcanzando objetivos".

Tradicionalmente para la Administración Pública son parámetros cuantitativos utilizados para medir el comportamiento y desempeño para lograr los objetivos de los programas, proyectos o actividades institucionales, a través de los cuales dan cumplimiento a su misión y proporcionan información para tomar decisiones relativas a las acciones y asignación presupuestal.

### **Información Pública**

Todo registro, archivo o dato, contenido en escritos fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por los órganos y entidades gubernamentales o de interés público, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.

## **Infraestructura.**

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una institución.

## **Innovación.**

La Innovación es un proceso sistemático para mejorar un producto, un servicio o el modelo de negocios de una empresa para que sea percibido favorablemente por el cliente.

Una Innovación funciona cuando resuelve problemas concretos y lo hace mejor que la opción anterior.

La innovación puede ser vista como la creación de una nueva función de producción. (Schumpeter, 1939); ya sea por:

- Generar un nuevo bien de consumo básico,
- Generar nuevas formas de organización como fusiones, por la apertura de nuevos mercados

Sin embargo, la creación de algo nuevo se queda en invento si la idea no es transferida al sector de negocios con vistas a cambiar la función de producción (manera en la cual un producto varía si los factores varían) es entonces cuando esto se convierte en innovación (Mondal, 2003).

Entre las actividades de innovación encontramos la incorporación de tecnologías materiales e inmateriales, diseño, equipamiento e ingeniería, lanzamiento de la producción, comercialización o puesta en marcha de nuevos productos, servicios y procesos.

La Innovación es una cultura organizacional creada mediante un proceso sistemático creativo e innovador sustentado en tecnologías de vanguardia que impulsan cambios y mejoras inéditas o graduales a los servicios con un evidente beneficio para el usuario interno o al ciudadano.

## **Inspección**

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1. Hipótesis General**

El conocimiento de necesidades por parte del GAD Municipal influye en la conformidad de la ciudadanía del cantón Coronel Marcelino Maridueña.

### **2.4.2. Hipótesis Específica**

- La incidencia del incumpliendo de trabajos solicitados al GAD Municipal genera desconfianza de la ciudadanía.
- La influencia de una mala difusión de información ocasiona falta de participación de la ciudadanía en las actividades que realiza en GAD Municipal.
- La inexistencia de mecanismos de recepción de necesidades disminuye la comunicación con la comunidad.
- La poca de la planificación presupuestaria de la estructura genera poca integración del GAD y la ciudadanía.



### 2.4.3. Declaración de Variables

Hipótesis	Variables
El conocimiento de necesidades por parte del GAD Municipal influye en la conformidad de la ciudadanía del cantón Coronel Marcelino Maridueña.	<b>VD:</b> Conformidad de la ciudadanía
	<b>VI:</b> Conocimiento de Necesidades
La incidencia del incumpliendo de trabajos solicitados al GAD Municipal genera desconfianza de la ciudadanía.	<b>VD:</b> Confianza de la ciudadanía
	<b>VI:</b> Incumplimiento de Trabajos
La influencia de una mala difusión de información ocasiona falta de participación de la ciudadanía en las actividades que realiza en GAD Municipal.	<b>VD:</b> Participación Ciudadana
	<b>VI:</b> Difusión de Información
La inexistencia de mecanismos de recepción de necesidades disminuye la comunicación con la comunidad	<b>VD:</b> Comunicación con la comunidad
	<b>VI:</b> Existencia de Mecanismos de recepción de necesidades
La poca de la planificación presupuestaria de la estructura genera poca integración del GAD y la ciudadanía.	<b>VD:</b> Integración del GAD Y Ciudadanía
	<b>VI:</b> Planificación Presupuestaria

**Fuente:** Estudio de Campo

**Elaborado por:** Evelyn Campoverde & Viviana Cano

#### 2.4.4. Operacionalización de las Variables

<b>Hipótesis:</b> El conocimiento de necesidades por parte del GAD Municipal influye en la conformidad de la ciudadanía del cantón Coronel Marcelino Maridueña.		
VARIABLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>VD:</b> Conformidad de la ciudadanía	Nivel de conformidad de la ciudadanía	Encuesta
<b>VI:</b> Conocimiento de Necesidades	Nivel de conocimiento de necesidades	Encuesta

<b>Hipótesis:</b> La incidencia del incumpliendo de trabajos solicitados al GAD Municipal genera desconfianza de la ciudadanía.		
VARIABLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>VD:</b> Confianza de la ciudadanía	Nivel de confianza ciudadana	Encuesta
<b>VI:</b> Incumplimiento de Trabajos	Nivel del cumplimiento de trabajos	Encuesta

<b>Hipótesis:</b> La influencia de una mala difusión de información ocasiona falta de participación de la ciudadanía en las actividades que realiza en GAD Municipal.		
VARIABLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>VD:</b> Participación Ciudadana	Nivel de participación Ciudadana	Encuesta
<b>VI:</b> Difusión de Información	Nivel de Difusión	Encuesta

<b>Hipótesis:</b> La inexistencia de mecanismos de recepción de necesidades disminuye la comunicación con la comunidad		
VARIABLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>VD:</b> Comunicación con la comunidad	Nivel de comunicación con la comunidad	Encuesta
<b>VI:</b> Existencia de Mecanismos de recepción de necesidades	Mecanismo de recepción de necesidades	Encuesta

<b>Hipótesis:</b> La poca de la planificación presupuestaria de la estructura genera poca integración del GAD y la ciudadanía.		
VARIABLE	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>VD:</b> Integración del GAD Y Ciudadanía	Nivel de integración con la ciudadanía	Encuesta
<b>VI:</b> Planificación Presupuestaria	Planificación presupuestaria	Encuesta

**Fuente:** Estudio de Campo

**Elaborado por:** Evelyn Campoverde & Viviana Cano

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

El presente trabajo se está ejecutando como investigación de campo ya que se ha obtenido información directa de los encuestados e interesados; En concreto se puede establecer que también corresponde a una investigación exploratoria debida a que esta nos permite ver el nivel de comunicación que existe entre la población y el cabildo.

##### **SEGÚN SU FINALIDAD**

**Teórica o aplicada:** se aplicara este tipo de investigación porque nos servirá para establecer el cumplimiento de las necesidades reales de los pobladores de Marcelino Maridueña.

##### **SEGÚN SU OBJETIVO**

**Descriptiva:** este tipo de investigación esta semejado en la investigación descriptiva ya que estos nos permite mediante estudios estadísticos demostrar las hipótesis presentadas en el capítulo anterior.

#### **3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

##### **3.2.1. Características de la población**

En el cantón Marcelino Maridueña según el último censo del INEC año 2010 existen 12.033 habitantes, 5.768 mujeres y 6.265 hombres. Esta población corresponde a todos aquellos habitantes que son moradores de las diferentes parroquias, ciudadelas o recintos del cantón.

Por otro lado el análisis a realizarse para conocer si la comunicación entre municipalidad y población contará con un estudio a un experto de la municipalidad que permitirán establecer la vista desde adentro de la problemática.

### 3.2.2. Delimitación de la población

Hombres y mujeres mayores de toda edad con domicilio en el Cantón Marcelino Maridueña, asentadas en zonas urbanas y rurales de la ciudad.

Para el caso del análisis interno se contara con una entrevista al Director de Obras Públicas del Municipio.

### 3.2.3. Tipo de muestra

El estudio se basara en la muestra probabilística, ya que debido a todo esto los habitantes tendrán el libre criterio de sugerir o acotar con algo nuevo y con esto podremos recopilar la información que sea necesaria para el estudio que se está realizando.

Sin embargo la muestra generada a interno de la Municipalidad es no probabilística, puesto que se entrevistará al subdirector de Obras Públicas del Municipio como experto en el tema.

### 3.2.4. Tamaño de la muestra

Al medio en el que se está direccionando nuestro proyecto la población determinada es de 12.033 habitantes.

#### La muestra específica es donde:

**n:** tamaño de la muestra

**N:** tamaño de la población

**p:** posibilidades de que ocurra un evento, q= 0,5

**q:** posibilidades de que no ocurra un evento, q=0,5

**E:** error, se considera el 5%; E=0,05

**Z:** nivel de confianza, para el 95%, Z= 1,96

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{12.033(0.5) * (0.5)}{\frac{(12.033-1)*(0.05)^2 + (0.5)*(0.5)}{(1.96)^2}}$$

$$n = \frac{3008,25}{\frac{(75,2)}{3,84} + (0.25)}$$

$$n = \frac{3008,25}{19.58 + (0.25)}$$

$$n = \frac{3008,25}{19.83}$$

$$n = \mathbf{152}$$

### **3.2.5. Proceso de selección**

En este proceso de selección vamos a utilizar la sistemática de elementos muestrales de la Ciudad de Marcelino Maridueña, debido a que la población es amplia vamos a tomar el área de entrada y central de la ciudad, está a su vez tendrá una contribución acertada en la encuesta a realizarse en las mujeres y hombres adulto mayores.

## **3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1. Métodos teóricos**

Entre diversos métodos tenemos el método histórico, este se encuentra vinculado en la realidad de lo estudiado para así obtener resultados sobre hechos históricos.

El método histórico analiza las trayectorias o afirmaciones de investigaciones anteriores, el estudio histórico manifiesta la lógica que se desarrolla en su teoría para así hallar conocimientos más profundos.

El método analítico establece nuevas teorías que nos permiten conocer más del objeto de estudio para así comprender mejor su comportamiento.

Se utilizó también el método sintético porque su proceso relaciona hecho aislado y sintetiza diversos elementos de una teoría dada.

### **3.3.2. Métodos empíricos**

Entre los métodos empíricos utilizamos el de observación ya que este es un método que nos permite recopilar información sobre lo que sucede en nuestro objeto de estudio.

### **3.3.3. Técnicas e instrumentos**

**Encuesta:** esto se llevara a cabo a través de un cuestionario elaborado de manera ordenada. Lo cual nos va a permitir tener un contacto directo con las personas que posiblemente podrán ser nuestro consumidor, el objetivo de esto es conocer el gusto del consumidor frente al producto ofertado.

## **3.4. EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION**

Para la tabulación y análisis de este estudio, utilizaremos gráficos de barras en cada una de las preguntas planteadas en la encuesta a su vez se realizara la interpretación correspondiente a cada uno de los gráficos estadísticos.

Se relacionara el análisis a los cuadros estadísticos con las contestaciones del experto en el tema para ampliar el panorama de análisis.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para el análisis actual de la investigación se realizó el estudio de campo y obtuvimos los siguientes resultados en las encuestas realizadas a las 152 personas de la Marcelino Maridueña

**1.- Usted Considera que el Municipio Cumple con todos los requerimientos realizados por la ciudadanía**

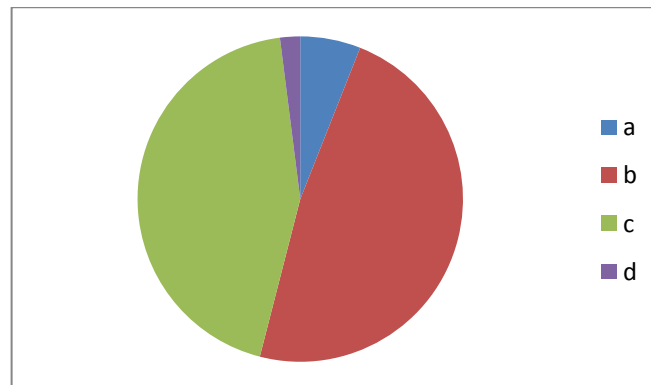
**CUADRO 1: Requerimientos a Ciudadanía**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
a) SIEMPRE	9	6
b) CASI SIEMPRE	72	48
c) A VECES	68	44
d) NUNCA	3	2
TOTALES	152	100

*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**FIGURA 1: Requerimientos a Ciudadanía**



*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**ANÁLISIS:** El presente cuadro nos permite apreciar muy claramente que la municipalidad no cumple siempre con los requerimientos de la ciudadanía evidenciando un a veces con un 44%.



2.- Cree usted que el levantamiento de necesidades sobre una obra es importante para tener la conformidad de la ciudadanía?

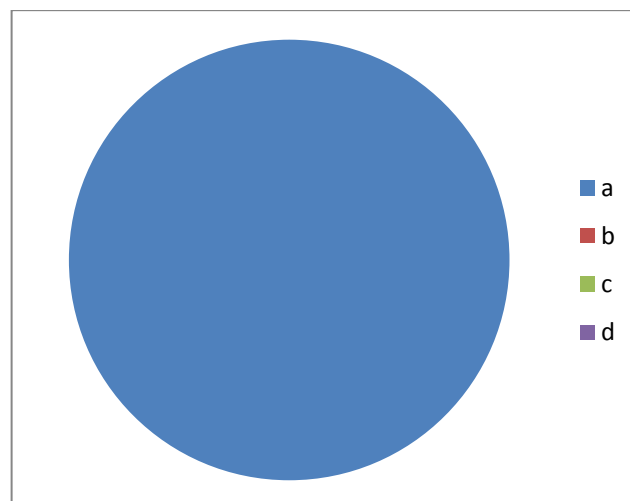
**CUADRO 2: Levantamiento de Necesidades**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
a) MUY DE ACUERDO	152	100
b) DE ACUERDO	0	0
c) POCO DE ACUERDO	0	0
d) EN DESACUERDO	0	0
TOTALES	152	100

*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**FIGURA 2: Levantamiento de Necesidades**



*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**ANÁLISIS:** Es contundente la respuesta esbozada en el cuadro de análisis un 100% de la muestra está totalmente de acuerdo con la afirmación de que un levantamiento de necesidades es de suma importancia para mejorar la conformidad de la ciudadanía.

### 3.- Usted se siente conforme con las obras realizadas en su sector?

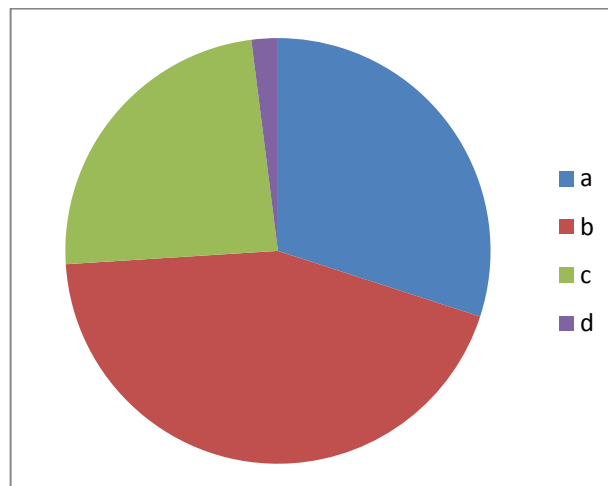
**CUADRO 3: Conformidad de Obras**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
a) MUY DE ACUERDO	45	30
b) DE ACUERDO	68	44
c) POCO DE ACUERDO	36	24
d) EN DESACUERDO	3	2
TOTALES	152	100

*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**FIGURA 3: Conformidad de Obras**



*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**ANALISIS:** Si es verdad que en un análisis se busca concluir con los valores abrumadores en el cuadro de análisis, no es tan cierto que los valores inferiores no sean de importancia, es por ello que en esta pregunta en específico tiene una importancia muy alta, demostrar que un 24% de la población no esté conforme con las obras de una administración es bastante.

4.- Su nivel de confianza en relación que el municipio le hará un buen trabajo en las obras prometidas es?

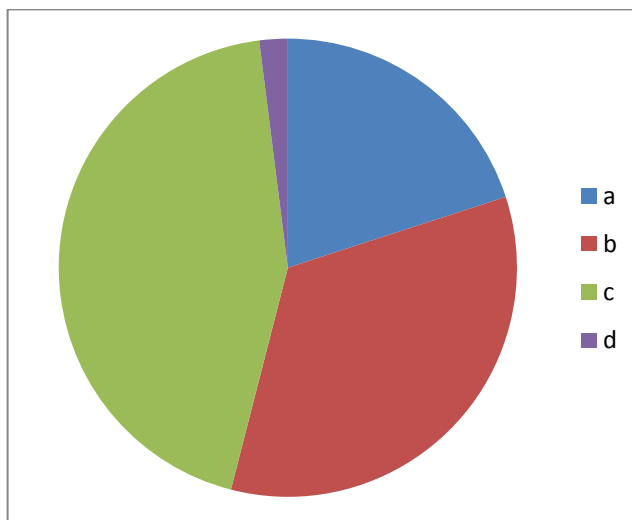
**CUADRO 4: Nivel de Confianza**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
a) MUY ALTO	30	20
b) ALTO	51	34
c) MEDIO	68	44
d) BAJO	3	2
TOTALES	152	100

*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**FIGURA 4: Nivel de Confianza**



*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**ANALISIS:** El 44% de la población no está convencido que la Municipalidad no concluya con satisfacción las obras que se planificaron en el periodo, lo cual fácilmente puede significar que la población no espera mucho de la innovación de las obras que se están ejecutando en la población.

5.- La participación ciudadana en la especificación de las obras es:

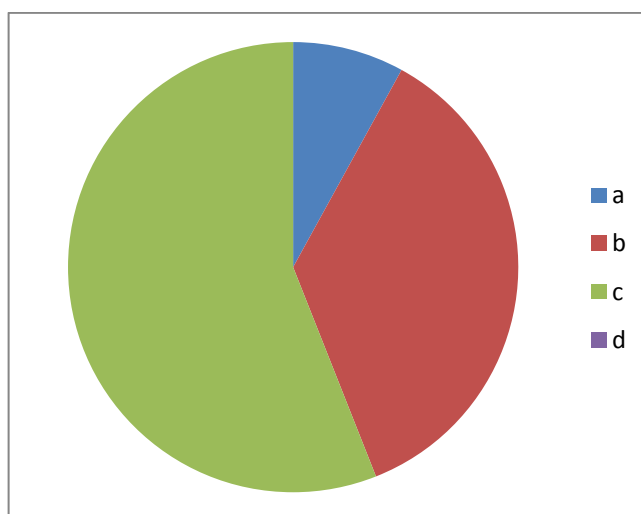
**CUADRO 5: Participación Ciudadana**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
a) SIEMPRE	12	8
b) CASI SIEMPRE	54	36
c) A VECES	86	56
d) NUNCA	0	0
TOTALES	152	100

*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**FIGURA 5: Participación Ciudadana**



*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**ANALISIS:** Para la ciudadanía solo a veces los actores municipales, dejan que la ciudadanía participe en el diseño, formación y establecimiento de criterios para el proyecto a implementarse.

Para ciertos ciudadanos que representados en el 36% demuestran que casi siempre se hace participar a la ciudadanía en la elaboración del proyecto.

6.- Existe algún mecanismo de recepción de las necesidades claras de la ciudadanía previo a la planificación de obras?

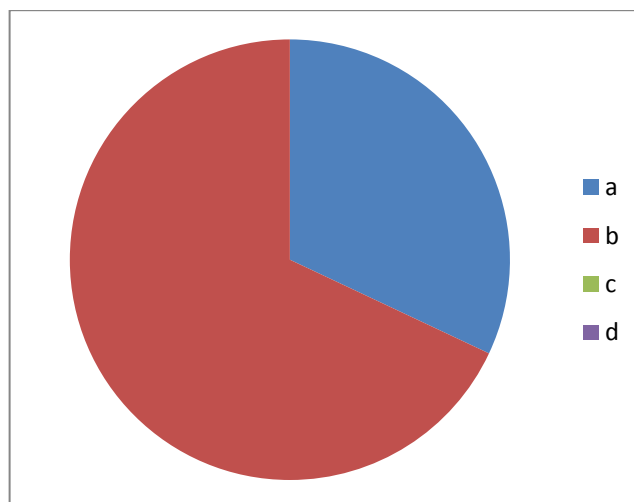
**CUADRO 6: Mecanismo de Detección**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
a) SI	48	32
b) NO	104	68
c) N/A	-	-
d) N/A	-	-
TOTALES	152	100

*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**FIGURA 6: Mecanismo de Detección**



*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**ANALISIS:** De este análisis podemos determinar que no existe un mecanismo que genere la comunicación entre el Gobierno Autónomo y la ciudadanía pero registrando las necesidades y requerimiento, situaciones problemáticas, actos de corrección entre otros temas que generan ese flujo de comunicación eficaz entre las dos vías.

7.- Usted considera que la municipalidad se debe integrar más con la ciudadanía?

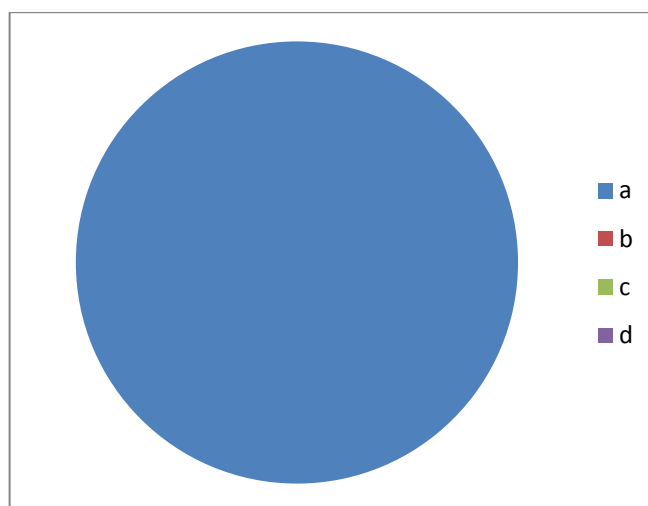
**CUADRO 7: Integrar a la ciudadanía**

ALTERNATIVAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
a) SI	152	100
b) NO	0	0
c) N/A	0	0
d) N/A	0	0
TOTALES	152	100

*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**FIGURA 7: Integrar a la ciudadanía**



*Fuente: Estudio de Campo*

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

**ANALISIS:** En el análisis del presente cuadro podemos determinar que un 100% de la población requiere una integración con la municipalidad en búsqueda de un esfuerzo conjunto de generar el desarrollo más óptimo en el cantón.

#### **4.2. ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.**

“Hace siglos los pensadores clásicos griegos denotan discusiones sustanciosas sobre la participación ciudadana. Aristóteles, al referirse al ciudadano polis, argumentaba que el hombre era un animal político: zoon politikón. Posteriormente Santo Thomas de Aquino reinterpreta esa máxima aristotélica llamando al ciudadano animal político y social”<sup>12</sup>

Con estas definiciones dadas sobre la participación ciudadana se puede comentar que todo ciudadano busca relacionarse, bajo un esquema de transmisión de información y jerarquía, dejando que las sociedades progresen año a año.

Sin embargo “la democracia es una forma de gobierno extremadamente difícil de crear o mantener. Basta con echar una mirada a la historia<sup>13</sup>” y con esto saber que la relación entre pueblo y mandante es muy complicada. Es por esa razón que en el análisis del presente trabajo podemos darnos cuenta que solo un 50% de la población de Marcelino Maridueña considera que el Gobierno Municipal autónomo cumple con las expectativas reales al culminar una obra o servicio en la comunidad.

Qué motivos pueden existir para pensar que a los ciudadanos no les agrada una obra. Pues en el estudio realizado podemos denotar que el 88% de la ciudadanía de Marcelino Maridueña no expresan un nivel de confianza alto sobre sus mandatarios municipales, esto ratificado en la pregunta **3** de las encuestas, será que esto genera una brecha entre los actores.

Para la totalidad de los encuestados generar un buen levantamiento de las necesidades de las personas en sus sectores es de suma importancia para recuperar el grado de confianza que han perdido los gobernantes sobre sus gobernados.

Ahora para extraer estas necesidades de la sociedad que requieren los cabildos para que esta actividad sea la más apropiada, será acaso que se necesita algún mecanismo que permita mejorar la comunicación con la población. Comunicación,

---

<sup>12</sup> Participación Ciudadana Institucionalizada y gobernabilidad en la ciudad de Mexico; Roberto Mellado Hernández; Mexico 2001

<sup>13</sup> La Democracia y el Origen Global; David Held; Buenos Aires ; 2002

pues si ya que para los encuestados el 100% considera que se debe generar una mejor integración e intercambio de criterios, mejorando significativamente la comunicación entre las partes.

De aquí se confirma que la implementación de un mecanismo que permita cumplir los objetivos trazados en el párrafo anterior es necesaria y eso lo ratifica el estudio, demostrando que el 68% de la población requiere que se implemente un medio o mecanismo que mejore la comunicación entre la municipalidad de Marcelino Maridueña y los habitantes del cantón.

### **4.3. RESULTADOS**

Luego del estudio realizado podemos establecer como resultados claros y concisos:

El pueblo de Marcelino Maridueña considera que existe una pérdida de la confianza con los mandantes municipales, esto por motivos de no sentirse satisfechos con las obras ejecutadas en la historia municipal. Además Considera necesario levantar las necesidades de la población con un nuevo mecanismo que asegure los requerimientos de los pobladores, esto en búsqueda de la integración, ya que como último punto de este estudio se determina que no existe una participación de la ciudadanía en el diseño y creación de las obras municipales.



#### 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro 8: Verificación de Hipótesis**

Hipótesis	Verificación
El conocimiento de necesidades por parte del GAD Municipal influye en la conformidad de la ciudadanía del cantón Coronel Marcelino Maridueña.	El 100% de la población esta consiente que el GAD debe conocer las necesidades  El 48% de la población muestra su disconformidad ante la obra municipal
La incidencia del incumpliendo de trabajos solicitados al GAD Municipal genera desconfianza de la ciudadanía.	46% de la población tienen un nivel de desconfianza con sus autoridades
La influencia de una mala difusión de información ocasiona falta de participación de la ciudadanía en las actividades que realiza en GAD Municipal.	56% de la población considera que no existe participación ciudadana en las obras generadas
La inexistencia de mecanismos de recepción de necesidades disminuye la comunicación con la comunidad	El 68% de la población considera que no existen mecanismos de comunicación con la ciudadanía
La poca de la planificación presupuestaria de la estructura genera poca integración del GAD y la ciudadanía.	100% considera debe existir una integración entre GAD y la ciudadanía

**Fuente:** Estudio de Campo

**Elaborado por:** Evelyn Campoverde & Viviana Cano

## **CAPITULO V**

### **5.1. TEMA**

Diseño Estructural del departamento de Gestión de Participación Ciudadana para la Municipalidad de Marcelino Maridueña.

### **5.2. JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto permite diseñar el modelo de comunicación entre la Municipalidad y la ciudadanía de Marcelino Maridueña, mediante la creación de una estructura funcional, dotada de las competencias técnicas que permiten analizar de mejor forma las necesidades del pueblo y generar información útil para la planificación de nuevas obras que realmente impacten a la comunidad.

Gracias a este trabajo se podrá generar una medición clara de la satisfacción del pueblo, evaluando democráticamente la gestión de las autoridades, de aquí, tomar esta gestión como punto de partida para generar desarrollo y evaluación de GAD municipal.

### **5.3. FUNDAMENTACIÓN**

#### **¿Qué es la participación ciudadana?**

Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, “La participación ciudadana es principalmente un derecho de las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, de participar (ser parte de, incidir) de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

“El nuevo marco constitucional y legal vigente define que todo el proceso de planificación del Estado ecuatoriano deba ser participativo, que en toda la gestión pública se pueda ejercer el control social y que toda entidad pública, o que maneje

fondos públicos, deba rendir cuentas de sus actos periódicamente e interactuando con la ciudadanía. Para cumplir con estas exigencias constitucionales, el Estado deberá propiciar, promover, definir y posibilitar las condiciones para que esa participación se haga efectiva.”

### ¿Quiénes hacemos la participación ciudadana?

Como indica el artículo 04 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, “La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria” que se pueden conocer mediante el diagrama 01 abajo:

**FIGURA 8: Mecanismos de Democracia**



Fuente: Guía de Participación Ciudadana – Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, 2011, página 11, adaptación propia

Por ende, todos los ciudadanos podemos participar de alguna forma pero es mejor contar con sistemas de participación ciudadana para ser más organizados y garantizar el ejercicio de nuestros derechos según la Constitución y las demás leyes que se detalla en la respuesta a la siguiente pregunta.

### **¿Qué es un sistema de participación ciudadana?**

Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, “es un conjunto de instancias, relaciones, herramientas y mecanismos de participación que interactúan de manera articulada para garantizar el ejercicio de los derechos de participación ciudadana, control social, rendición de cuentas transparencia y lucha contra la corrupción. De acuerdo con la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, en cada nivel de gobierno del Ecuador debe establecerse un sistema de participación ciudadana. Los insumos para el sistema de participación ciudadana son las demandas de los y las ciudadanas, organizaciones sociales, colectivas, pueblos y nacionalidades. En el sistema, las demandas y propuestas se procesan en las instancias que lo conforman: asambleas, cabildos, consejos. Los resultados del Sistema son las decisiones, políticas, programas y proyectos construidos con participación de la ciudadanía.”<sup>14</sup>

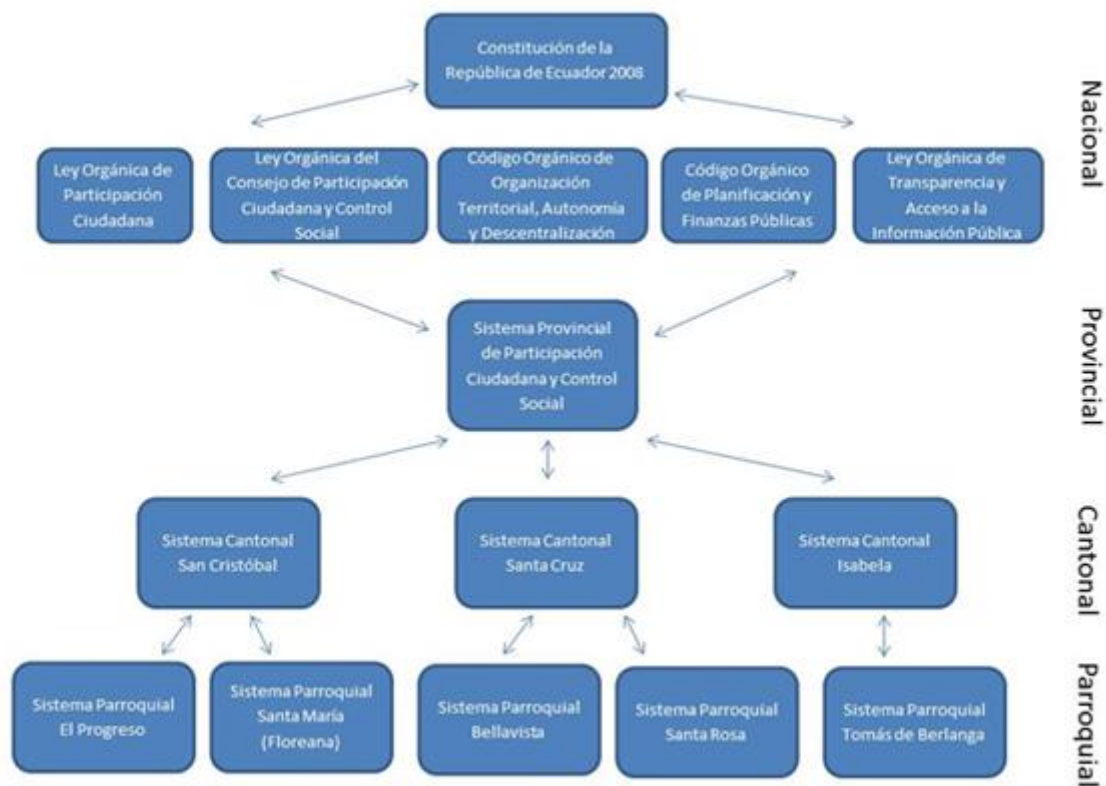
Abajo se ilustra el marco legal de la participación ciudadana al nivel nacional y los sistemas de participación ciudadana en Galápagos.

---

<sup>14</sup>(Sitio web [www.cpccs.gob.ec](http://www.cpccs.gob.ec) en su Glosario)

FIGURA 9: Sistema de Planificación PC

**Diagrama 02-  
El Marco Legal de los Sistemas de Planificación Participativa y Control Social**



Fuente: Elaboración del CGREG

## **5.4. OBJETIVOS**

### **5.4.1. Objetivo General de la propuesta**

- Motivar al Gobierno Municipal en la aplicación de métodos de integración y comunicación con la ciudadanía en busca de sus necesidades.

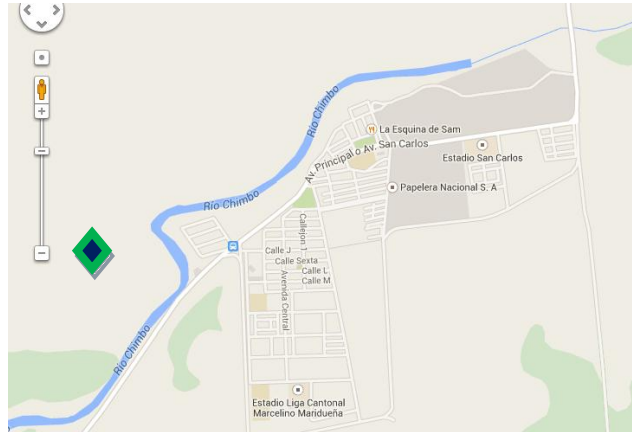
### **5.4.2. Objetivos Específicos**

- Colaborar con el cumplimiento de los trabajos mediante la agregación de funciones de monitoreo y retroalimentación del trabajo municipal en búsqueda de aumentar la confianza ciudadana.
- Mejorar la difusión de la información con la ciudadanía mediante la proposición de medios físicos y documentados de participación ciudadana con las obras del GAD.
- Diseñar la estructura Organizacional y de procesos de una oficina que permita abarcar las funciones de comunicación y retroalimentación de la ciudadanía y el GAD.
- Establecer un presupuesto sobre la estructura adecuada en la integración del GAD y la ciudadanía.

## **5.5. UBICACIÓN**

Marcelino Maridueña es un cantón de la provincia del Guayas, en la República del Ecuador. Su cabecera es Marcelino Maridueña situada a 65 km de la ciudad de Guayaquil. Se encuentra al este de la provincia, asentada a 80 m.s.n.m., su temperatura promedio es de 24 °C y una precipitación promedio anual de 1700 mm.

El territorio que ocupa el cantón Marcelino Maridueña se extiende en un área de 337 Km<sup>2</sup>. Limita al norte con los cantones de Milagro y Naranjito; al sur con el cantón El Triunfo; al este con la provincia del Chimborazo, y al oeste con el cantón Yaguachi. Su población es de 12 mil habitantes, la misma que se incrementa a 16 mil en época de cosecha de la caña de azúcar , la cual se lleva a cabo en la empresa más importante del cantón, el Ingenio San Carlos.<sup>1</sup>



## 5.6. FACTIBILIDAD

### FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA

Para el correcto funcionamiento de la propuesta, la estructuración de funciones que permitan soportar las responsabilidades que se deben atender es de suma importancia. De allí nace una pregunta: ¿puede el gobierno autónomo descentralizado de Marcelino Maridueña generar cambios en su estructura para cumplir con la visión de la propuesta?

Pues por lo antes visto en el marco legal la ley permite que la municipalidad tenga autonomía administrativa de forma que pueda crear cargos administrativos y modificar la estructura que le permita mejorar su desempeño como institución de servicio.

## **FACTIBILIDAD TÉCNICA**

Dentro de la institución se cuenta con un departamento de Talento Humano, que permite generar los procesos de selección y contratación de personas idóneas, acorde al perfil necesario para dicha función. Además la estructura procedimental de la nueva estructura es flexible, esto permite que pueda ir creciendo a medida que los técnicos vean las problemáticas que se pueden solucionar.

## **FACTIBILIDAD PRESUPUESTARIA**

Dentro de la planificación anual realizada y aprobada a fines del 2014, para el presente año, un rubro económico fue aprobado para adquisición de bienes, insumos, mano de obra y lo más importante en el proceso de implementación las capacitaciones respectivas de los procesos.

Con estos rubros aprobados económicamente se deja establecido que el presente proyecto puede ser ejecutado.

## **FACTIBILIDAD LEGAL**

Que, los artículos 61, 95 y 102 de la Constitución de la República del Ecuador, consagran el derecho a la Participación en los asuntos de interés público, para lo cual las ciudadanas y ciudadanos, incluidos aquellos domiciliados en el exterior, 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.

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en su artículo 53 establece la autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, mismos que estarán integrados por las funciones de participación ciudadana, legislación y fiscalización; y, ejecutiva...

QUE, el COOTAD en su Art. 338 dispone que cada gobierno municipal tenga la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada. La estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y



económica de las competencias de cada nivel de gobierno, se evitará la burocratización y se sancionará el uso de cargos públicos para el pago de compromisos electorales. Cada gobierno autónomo descentralizado elaborará la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, en el marco de la Constitución y la ley. Todas las entidades que integran los gobiernos autónomos descentralizados, así como las personas jurídicas creadas por acto normativo de estos gobiernos para la prestación de servicios públicos, son parte del sector público, de acuerdo con lo previsto en la Constitución.

QUE, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el Título VII - Capítulo III - LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADO - Art. 305 dispone que la ciudadanía, en forma individual y colectiva, podrán participar de manera protagónica en la toma de decisiones, la planificación y gestión de los asuntos públicos y en el control social de las instituciones de los gobiernos autónomos descentralizados y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. Los gobiernos autónomos descentralizados reconocerán todas las formas de participación ciudadana, de carácter individual y colectivo, incluyendo aquellas que se generen en las unidades territoriales de base, barrios, comunidades, comunas, recintos y aquellas organizaciones propias de los pueblos y nacionalidades, en el marco de la Constitución y la ley. Las autoridades ejecutivas y legislativas de los gobiernos autónomos descentralizados tendrán la obligación de establecer un sistema de rendición de cuentas a la ciudadanía conforme el mandato de la ley y de sus propias normativas.

Que, es oportuno y necesario la creación de una Dirección administrativa que asuma la responsabilidad y tenga como función, especialmente la de encargarse de la planificación general del desarrollo de la comunidad.

Que, en ejercicio de la atribución que se establece en el COOTAD, en su Art. 57 letra a), al Concejo Municipal el ejercicio de la facultad normativa en las materias de

competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la exposición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones.<sup>15</sup>

## **5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

En la presente propuesta se podrá cumplir con los objetivos del trabajo el cual busca potenciar la comunicación entre los ciudadanos y la municipalidad de Marcelino Maridueña. Por eso este proyecto presenta en primera instancia la estructura organizacional que permita mediante la creación de esta unidad, buscar tener el personal administrativas idóneo para la realización de funciones que también se describirán en el presente trabajo.

Posterior a ello se establecerá los procesos correspondientes a la ejecución del trabajo de coordinación y comunicación con la comunidad, estableciendo los flujos de información necesarios para asegurar la calidad de servicio que se debe brindar.

### **5.7.1. ACTIVIDADES**

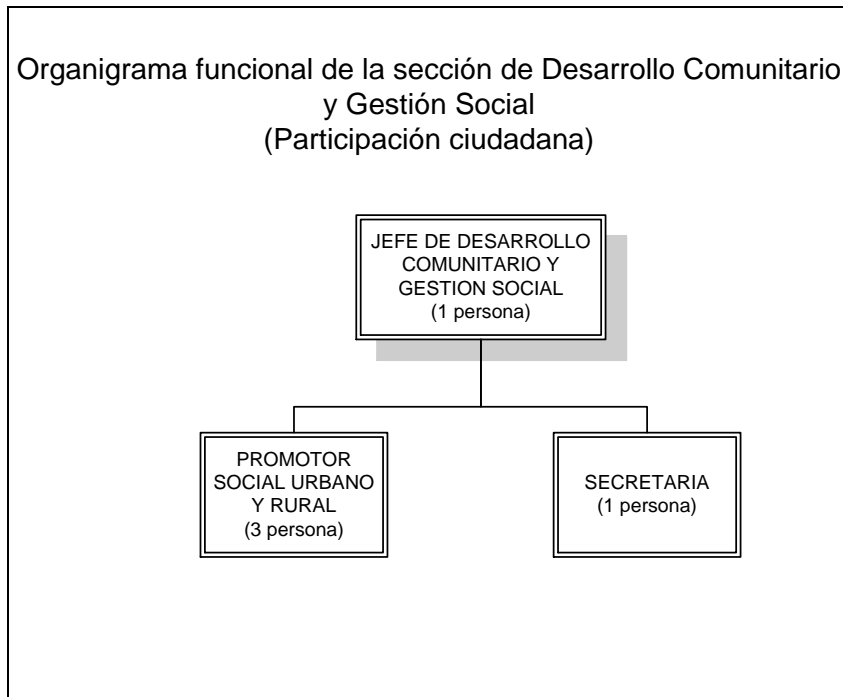
#### **ORGANIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA**

Actualmente las estructuras municipales no cuentan con esta estructura de Participación Ciudadana, es por esa razón que a continuación se presenta un organigrama propuesto de dicha función.

---

<sup>15</sup> Ordenanza GADMM #02-2013- Municipalidad de Milagro

Figura 10: Organigrama Propuesto



La creación de esta estructura está dentro de las líneas vidas de autonomía que mantiene la municipalidad, lo cual como ya se expuso en la Factibilidad Legal y Administrativa, es necesario para mejorar la eficiencia del Gobierno Autónomo.

## **FUNCIONES DE LA ESTRUCTURA**

### **JEFE DE DESARROLLO COMUNITARIO Y GESTION SOCIAL**

#### **Funciones:**

- a) Implementar diseños de mejoramiento social y comunitario dentro de la cultura, la educación y el deporte.
- b) Organizar núcleos barriales procurando la participación comunitaria del mejoramiento de cada sector.
- c) Propiciar la práctica de las mingas barriales como mecanismo de organización comunitaria aglutinante para potenciar su capacidad de autogestión y avisoramiento de cada sector.

- d) Promover la cultura de la puntualidad, en el aseo la limpieza de la ciudad, buscando mecanismos eficaces para su implementación.
- e) Velar por el correcto y eficiente funcionamiento de las instalaciones deportivas municipales y administrativas, vigilar el correcto manejo de las concesiones en comodato que haga el concejo cuando sea el caso.
- f) Elaborar y desarrollar proyectos del momento deportivo y las competencias interbarriales como mecanismo para fortalecer la cohesión de la comunidad buscando la coparticipación en lo posible con otras entidades especialmente afines al deporte.
- g) Desarrollar eventos deportivos para fortalecer la confraternidad ciudadana.
- h) Implantar mecanismos técnicos-legales para la elaboración y aprobación de los estatutos de las organizaciones comunitarias que no tienen vida jurídica.
- i) Mantener mensualmente la ciudadanía a través de la prensa hablada o escrita sobre los planes y proyectos programados o cumplidos por el municipio, y anualmente sobre los mejores logros conseguidos así como los objetivos futuros.
- j) Mantener coordinación con los demás departamentos operativos del municipio, respecto a la ejecución y evaluación de proyectos.

## **PROMOTOR SOCIAL URBANO Y RURAL**

### **Funciones:**

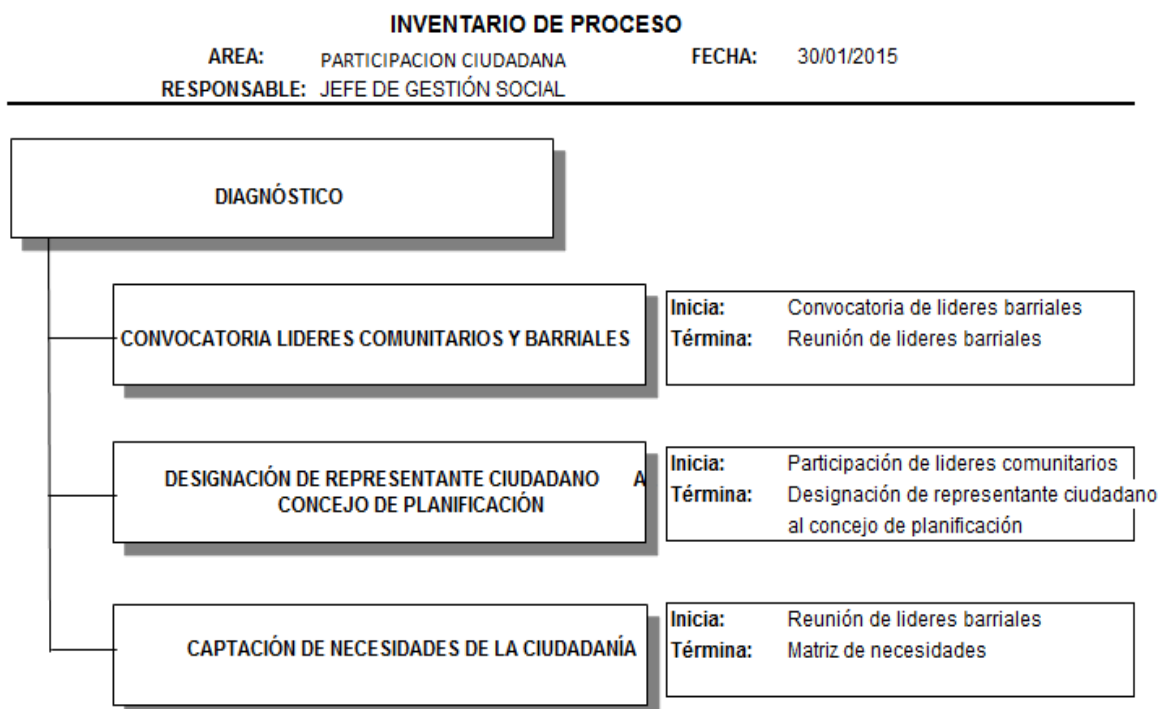
- a) Estimular la participación ciudadana activa, co-responsable y constructiva.
- b) Formación de consejos o comités barriales.
- c) Detectar las organizaciones comunitarias existentes motivando su legalización e incorporación a los programas desarrollados por el GAD.
- d) Potenciar los esfuerzos de todas las organizaciones, sectores y vecinos en general, para constituirse en motores de su propio desarrollo, favoreciendo la solución de sus problemas.
- e) Crear espacios de participación.
- f) Crear e implementar mecanismos para la participación ciudadana.
- g) Propiciar la gestión comunitaria en programas y proyectos municipales.

## SECRETARIA

### Funciones:

- a) Mantener actualizada la base de datos de dirigentes y organizaciones ciudadanas.
- b) Control de fax y correspondencia.
- c) Ingreso de datos al sistema.
- d) Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.
- e) Diseñar, aplicar y actualizar permanentemente los sistemas de registros de las organizaciones sociales y mantener información actualizada de los antecedentes e historia de las organizaciones territoriales y funcionales.
- f) Preparar, tramitar y controlar la documentación generada en la sección de gestión social y desarrollo comunitario.
- g) Confección de cartas, escritos, informes, facturas y documentos en general.
- h) Solicitar y mantener suministros de oficina.

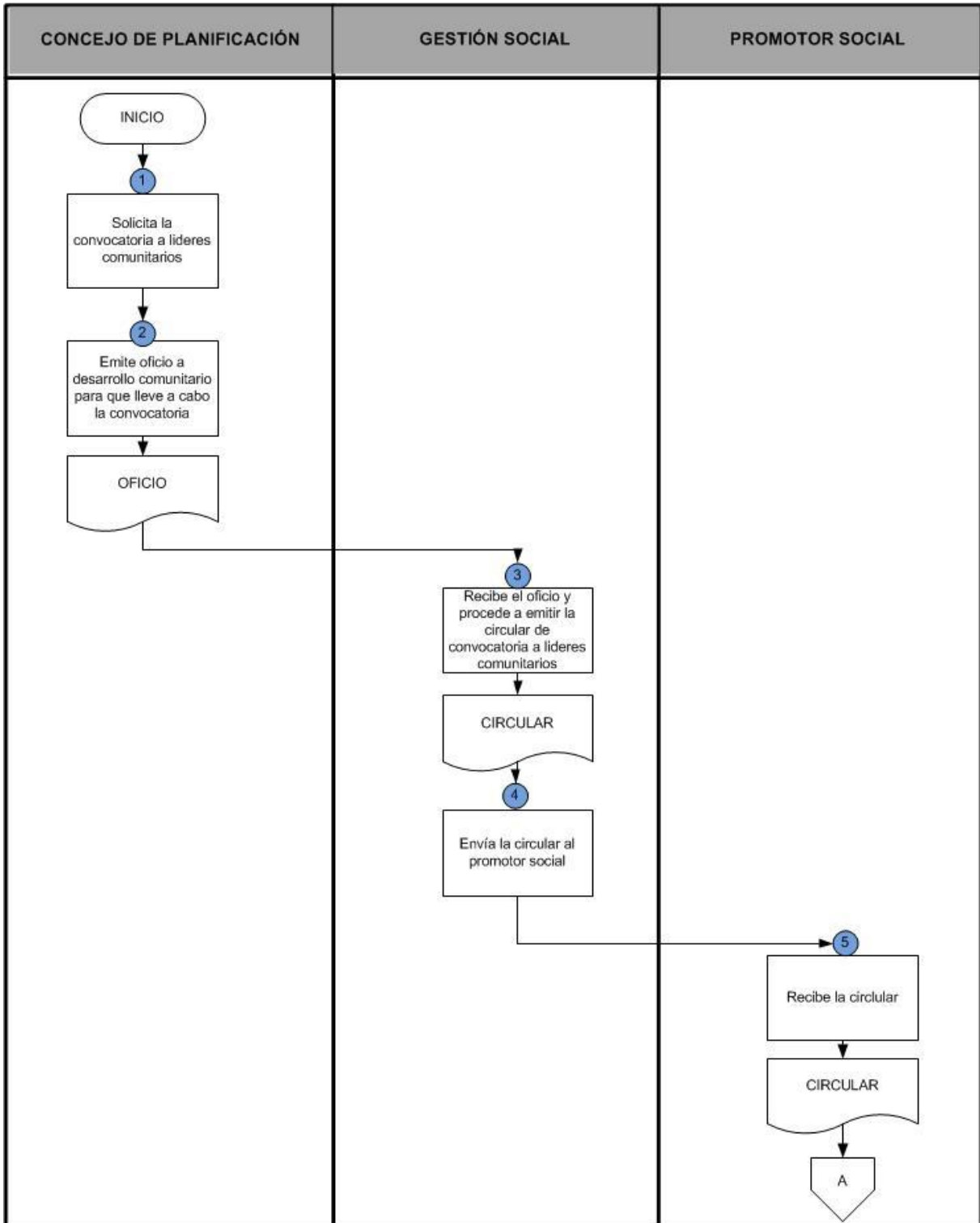
## GESTION DE PROCESOS DE PARTICIPACION CIUDADANA



**DIAGRAMA DE PROCESO: CONVOCATORIA LIDERES  
COMUNITARIOS Y BARRIALES**

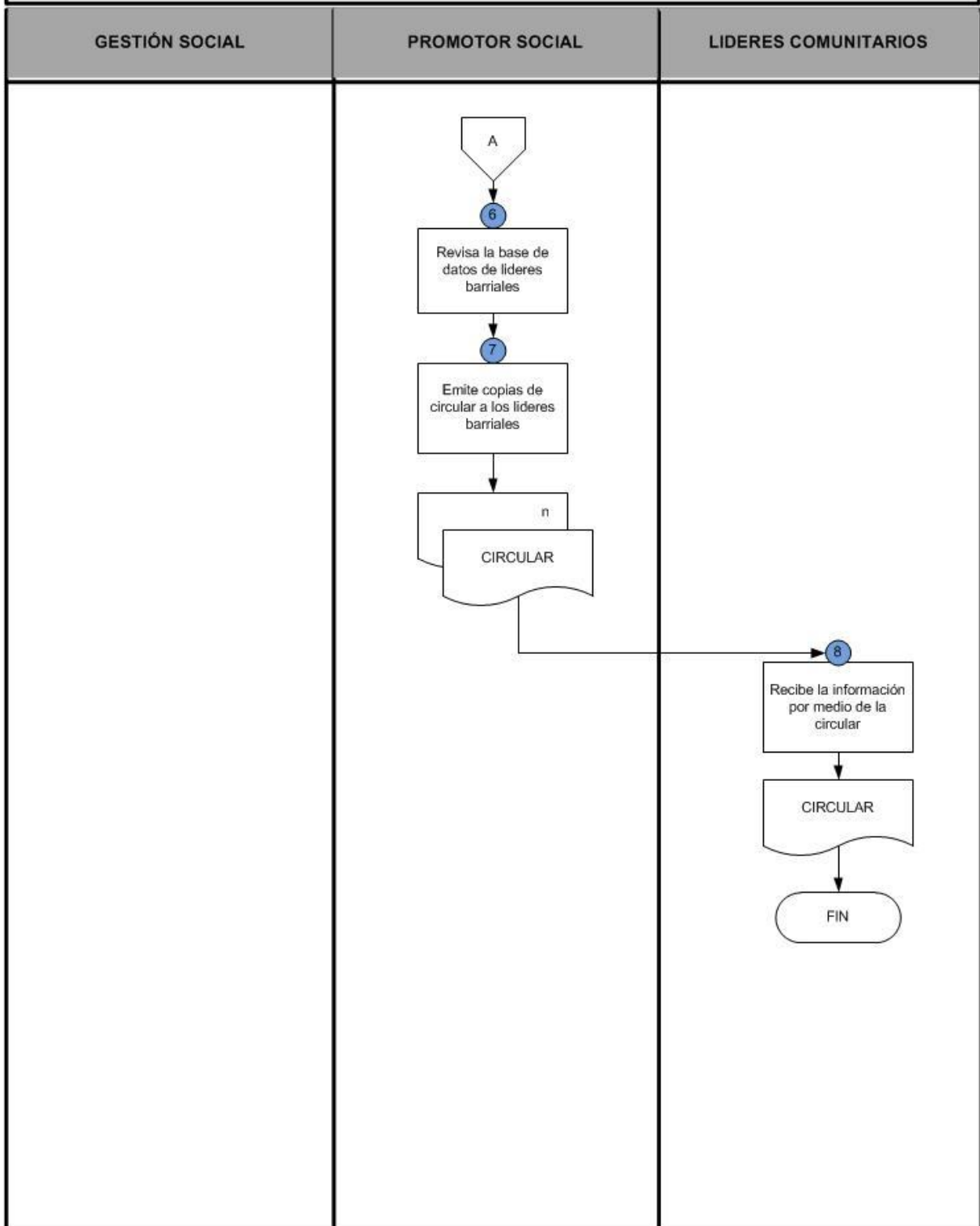
**Inicia:** Convocatoria lideres barriales

**Termina:** Reunión de lideres barriales



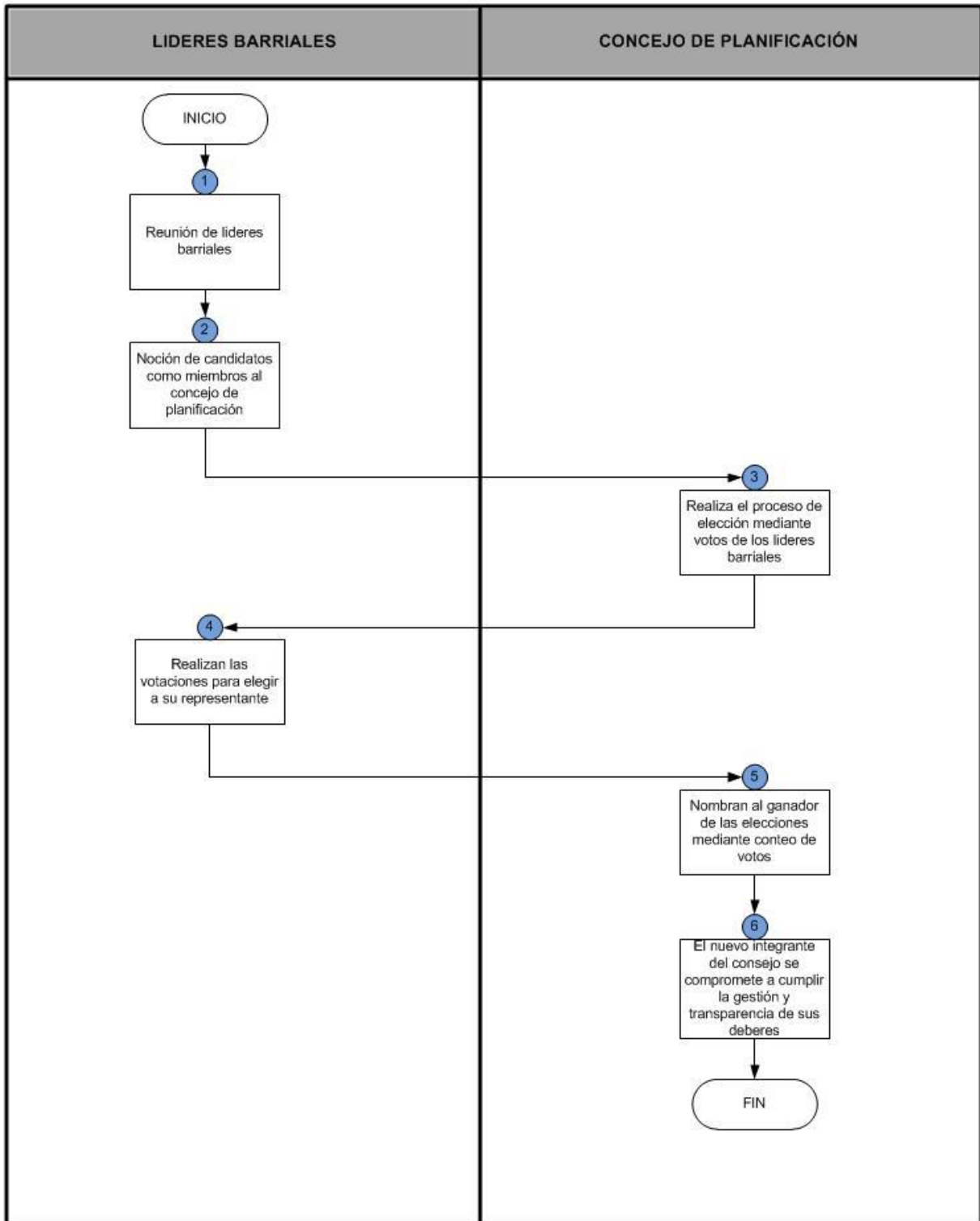
**DIAGRAMA DE PROCESO: CONVOCATORIA LIDERES  
COMUNITARIOS Y BARRIALES**

**Inicia:** Convocatoria lideres barriales  
**Termina:** Reunión de lideres barriales



**DIAGRAMA DE PROCESO: DESIGNACIÓN DE REPRESENTANTE CIUDADANO AL CONCEJO DE PLANIFICACIÓN**

**Inicia:** Solicitud aprobada **Termina:** Aprobación certificado

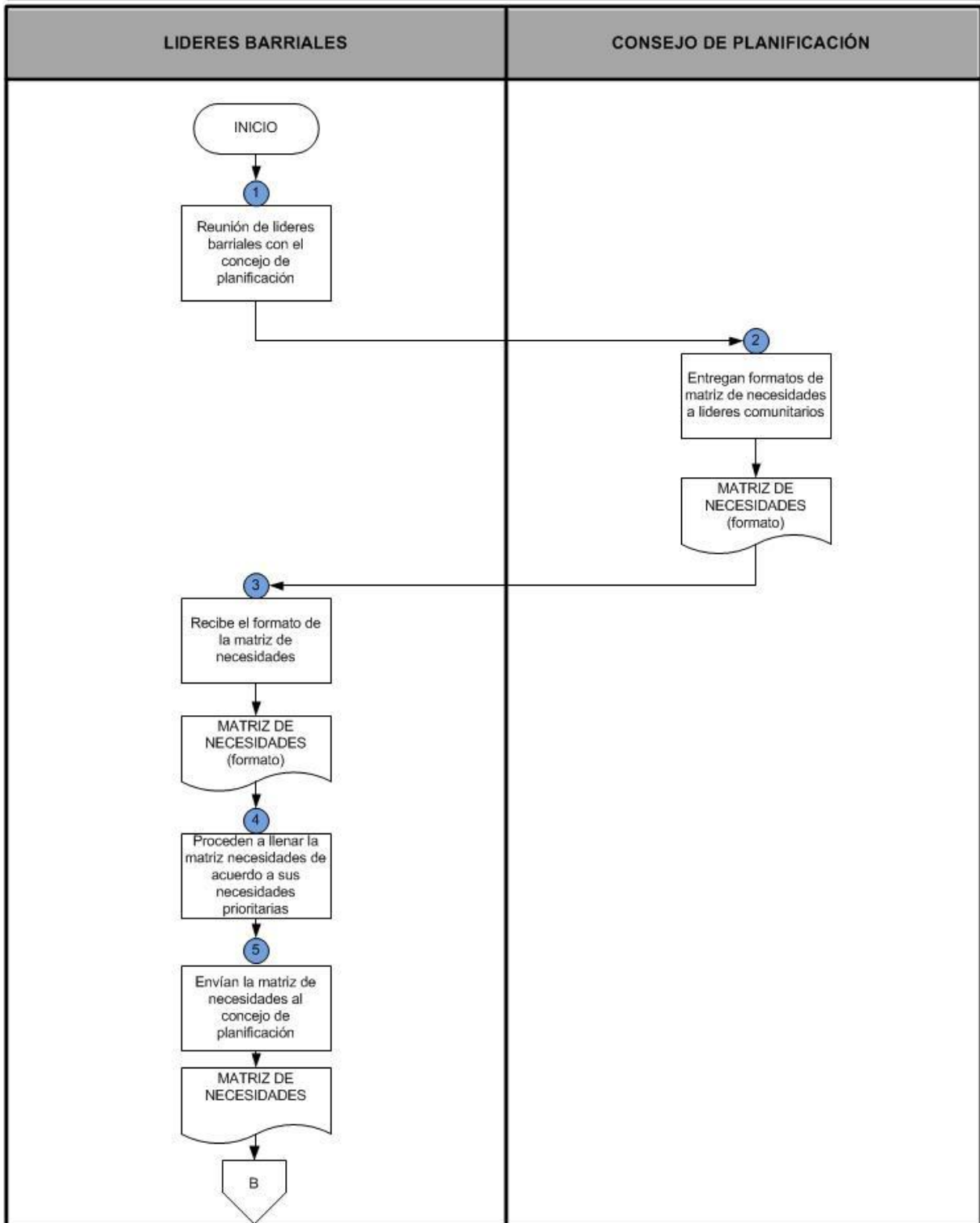




**DIAGRAMA DE PROCESO: CAPTACIÓN DE NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA**

**Inicia:** Reunión de líderes barriales

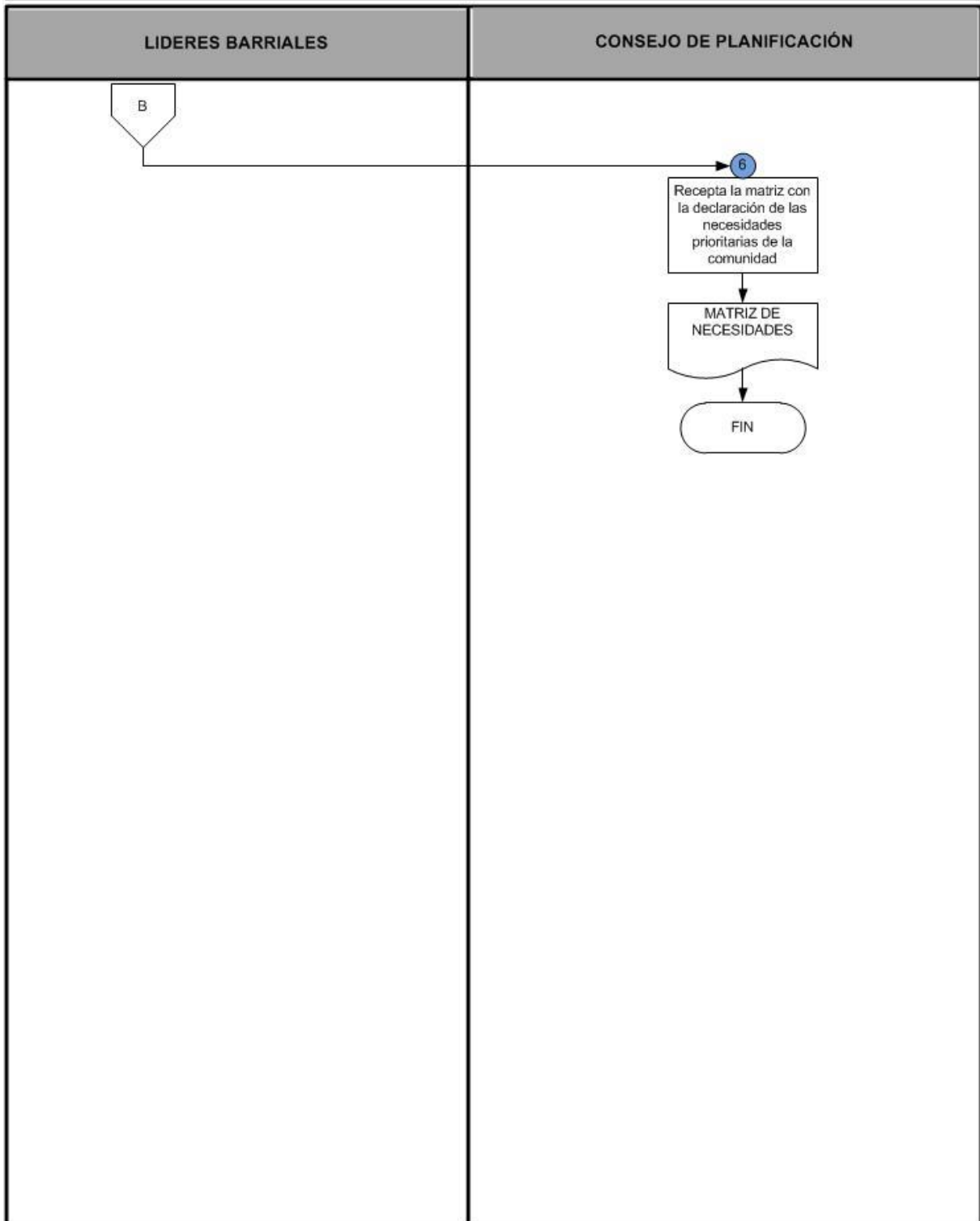
**Termina:** Matriz de necesidades



**DIAGRAMA DE PROCESO: CAPTACIÓN DE NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA**

**Inicia:** Reunión de líderes barriales

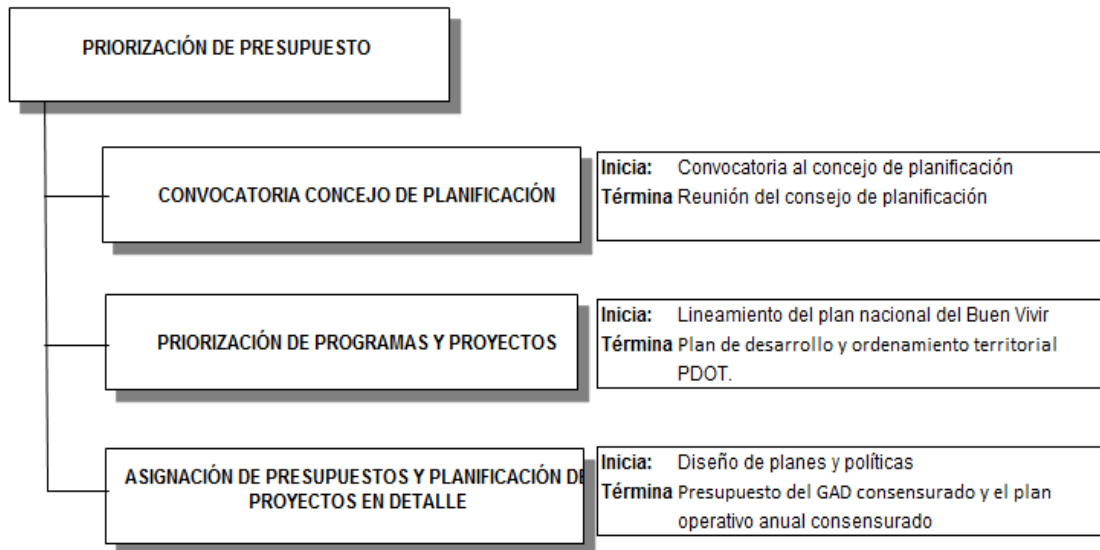
**Termina:** Matriz de necesidades



### INVENTARIO DE PROCESO

AREA: PARTICIPACION CIUDADANA  
RESPONSAE JEFE DE GESTIÓN SOCIAL

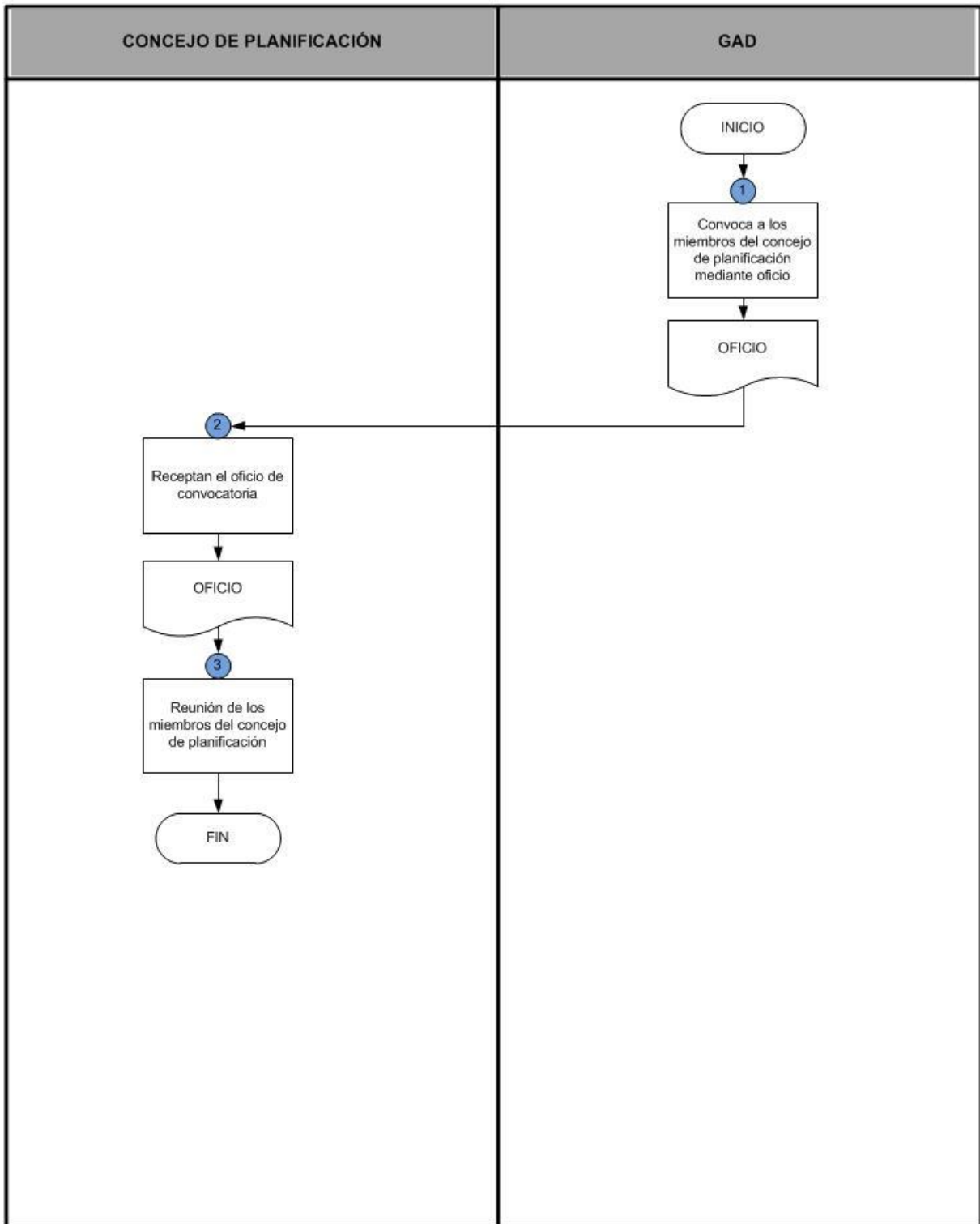
FECHA: 30/01/2015



**DIAGRAMA DE PROCESO: CONVOCATORIA CONCEJO DE PLANIFICACIÓN**

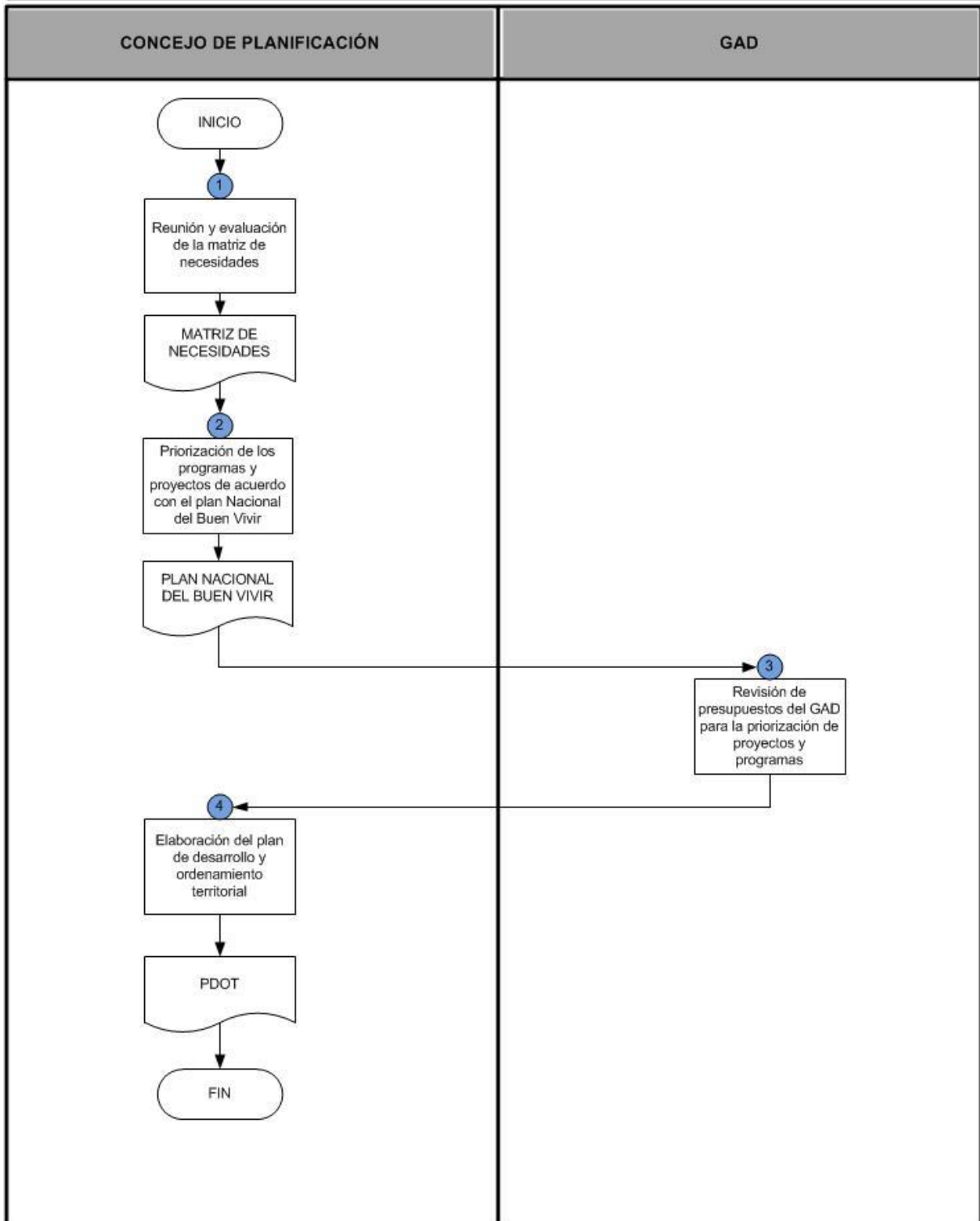
**Inicia:** Convocatoria al concejo de planificación

**Termina:** Reunión del concejo de planificación



**DIAGRAMA DE PROCESO: PRIORIZACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS**

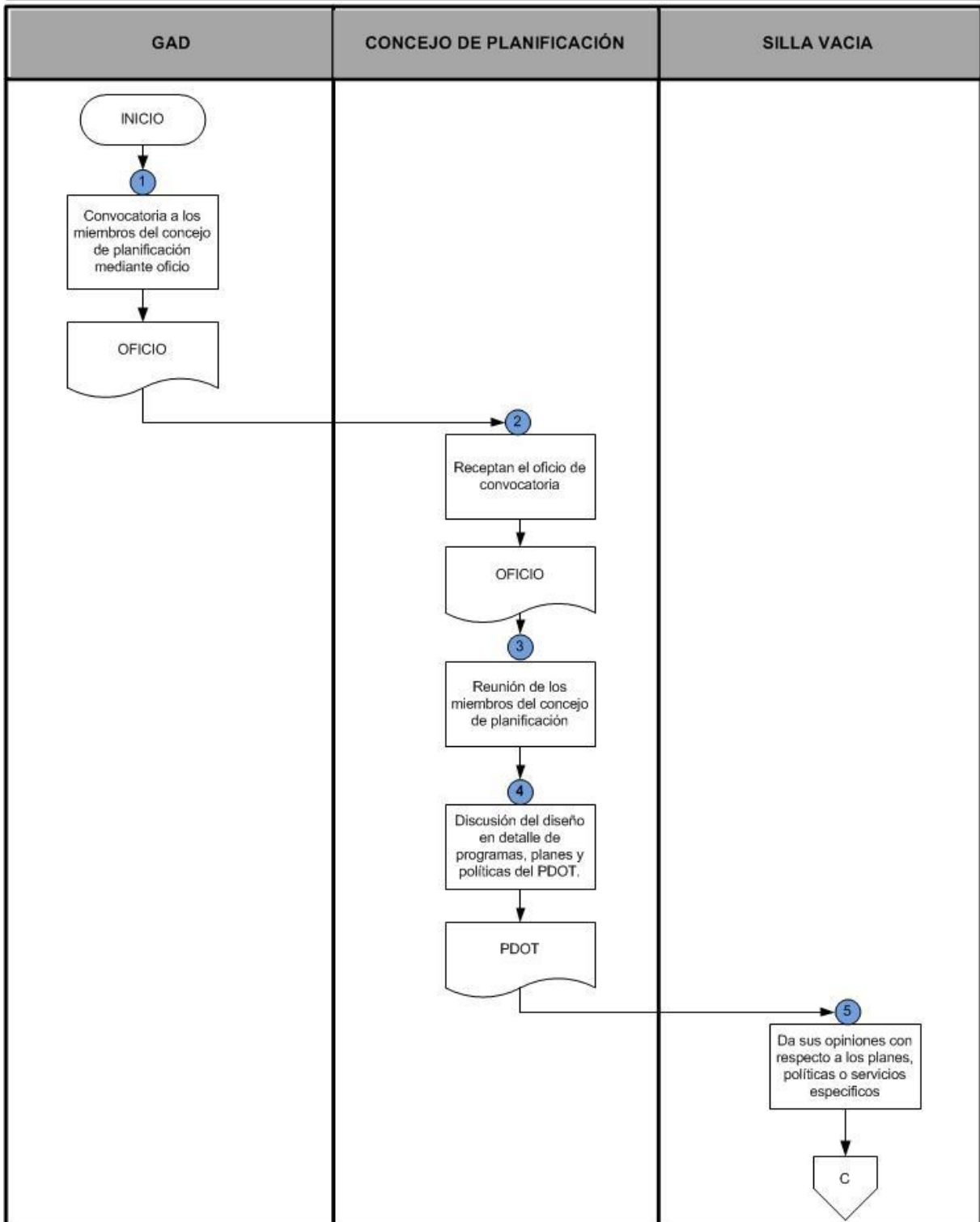
**Inicia:** Lineamiento del plan nacional del Buen Vivir  
**Termina:** Plan de desarrollo y ordenamiento territorial



**DIAGRAMA DE PROCESO: ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTOS Y PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS EN DETALLE**

**Inicia:** Diseño de planes y políticas

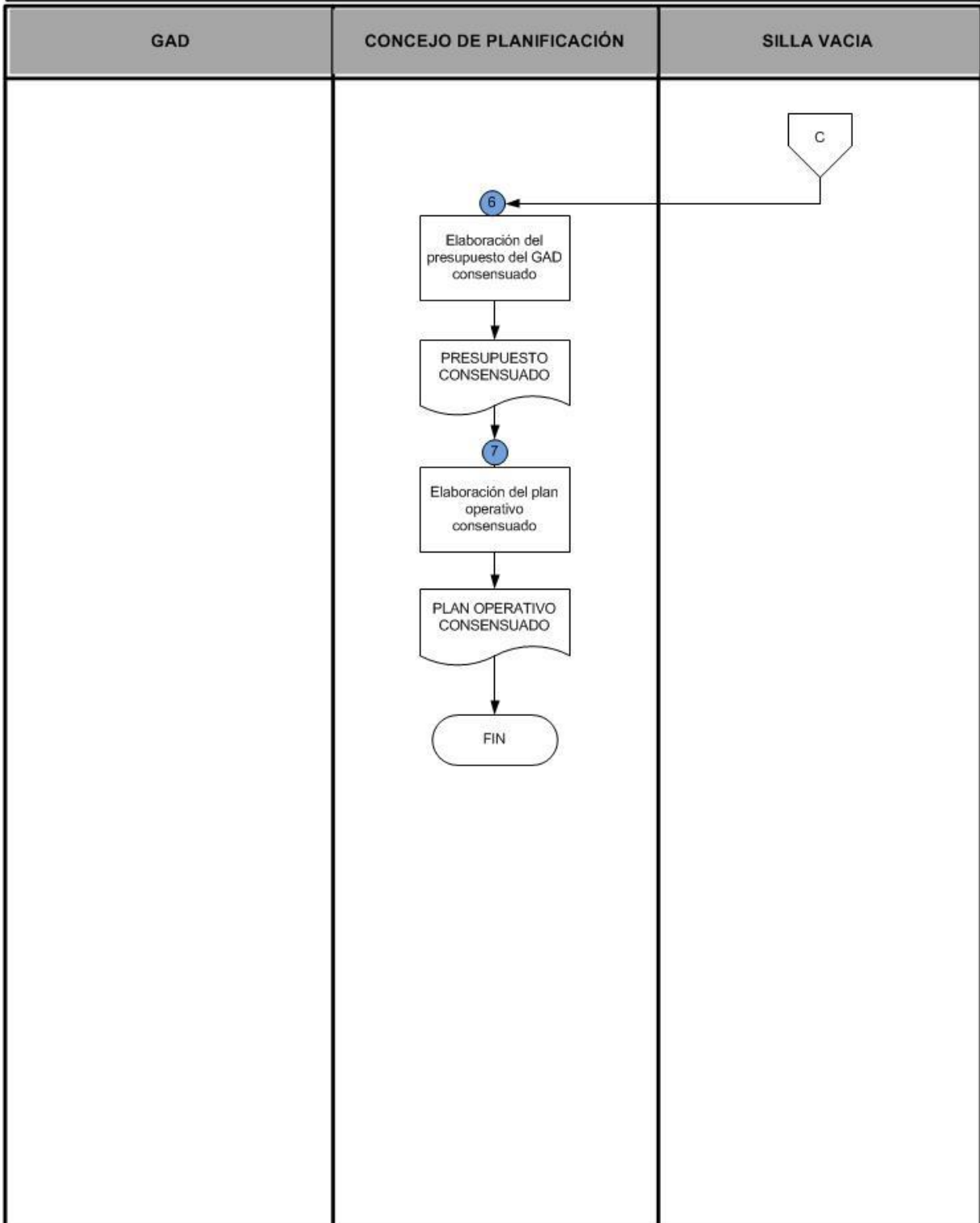
**Termina:** Presupuesto del GAD y plan operativo consensuado



**DIAGRAMA DE PROCESO: ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTOS Y PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS EN DETALLE**

**Inicia:** Diseño de planes y políticas

**Termina:** Presupuesto del GAD y plan operativo consensuado



## INVENTARIO DE PROCESO

AREA: PARTICIPACION CIUDADANA  
RESPONSAEJEFE DE GESTIÓN SOCIAL

FECHA: 30/01/2015

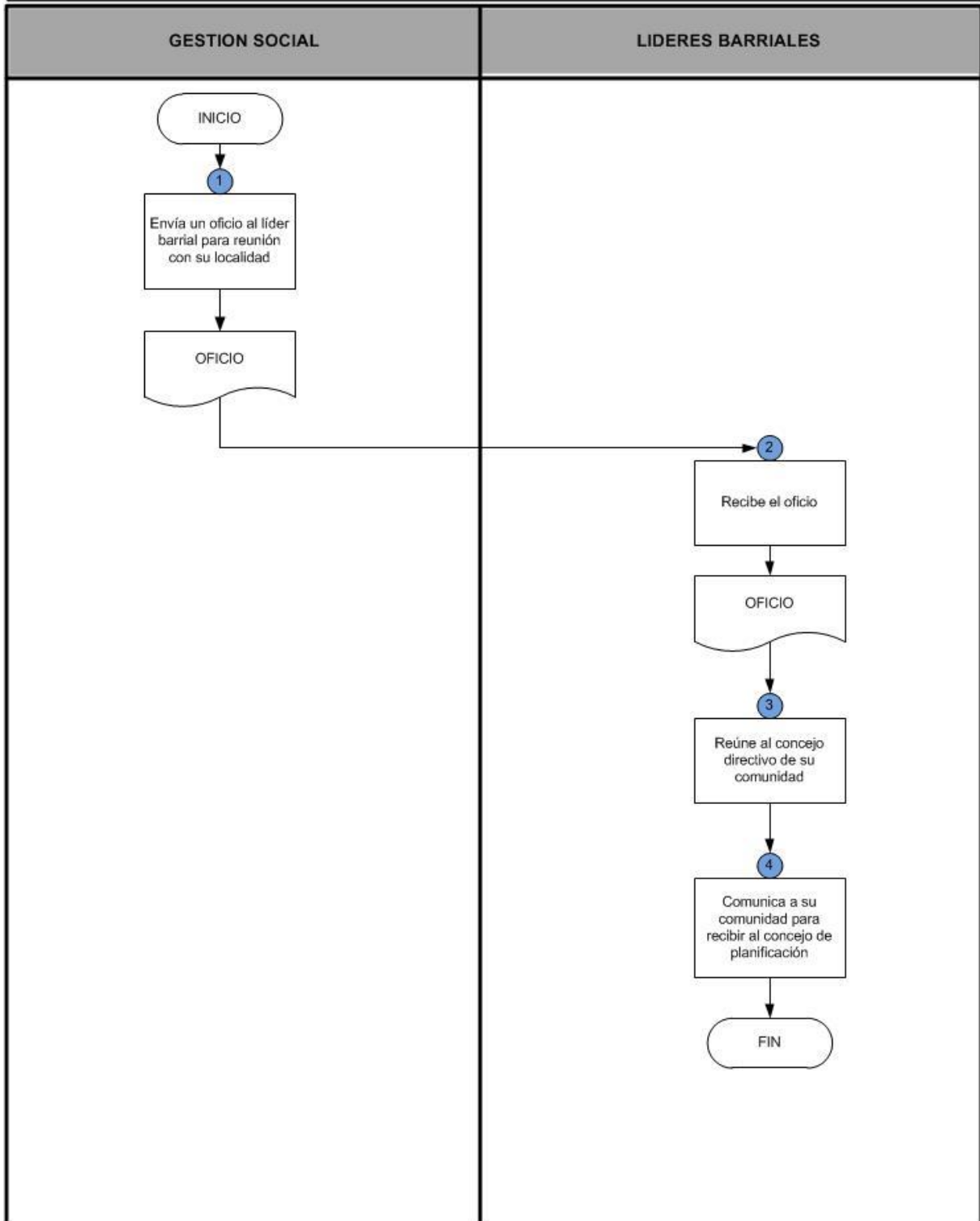
---





**DIAGRAMA DE PROCESO: REUNIÓN DE LA COMUNIDAD**

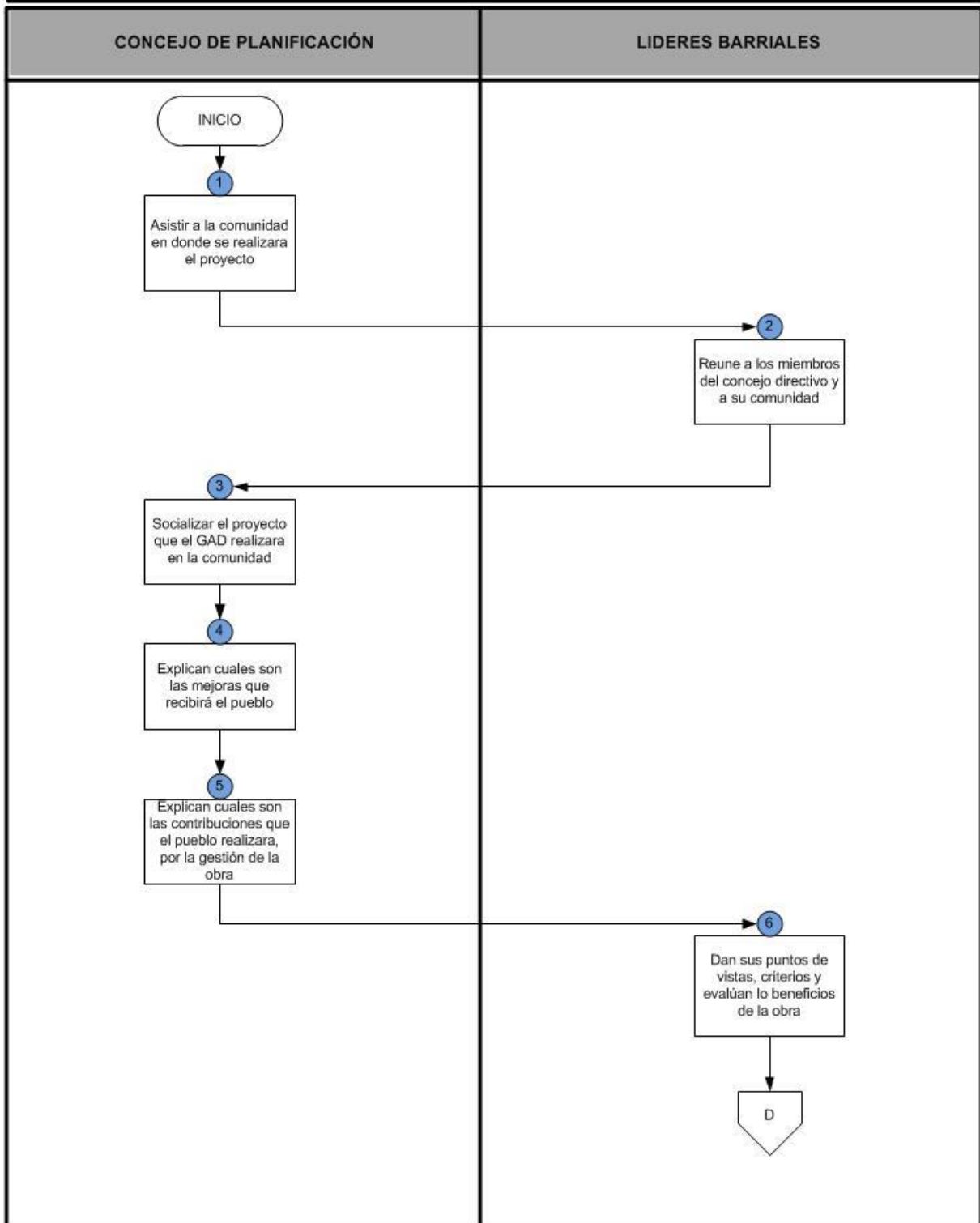
**Inicia:** Llamado a la ciudadanía  
**Termina:** Reunión de la comunidad



### DIAGRAMA DE PROCESO: SOCIALIZACIÓN DE LA OBRA

Inicia: Reunión con el consejo de planificación

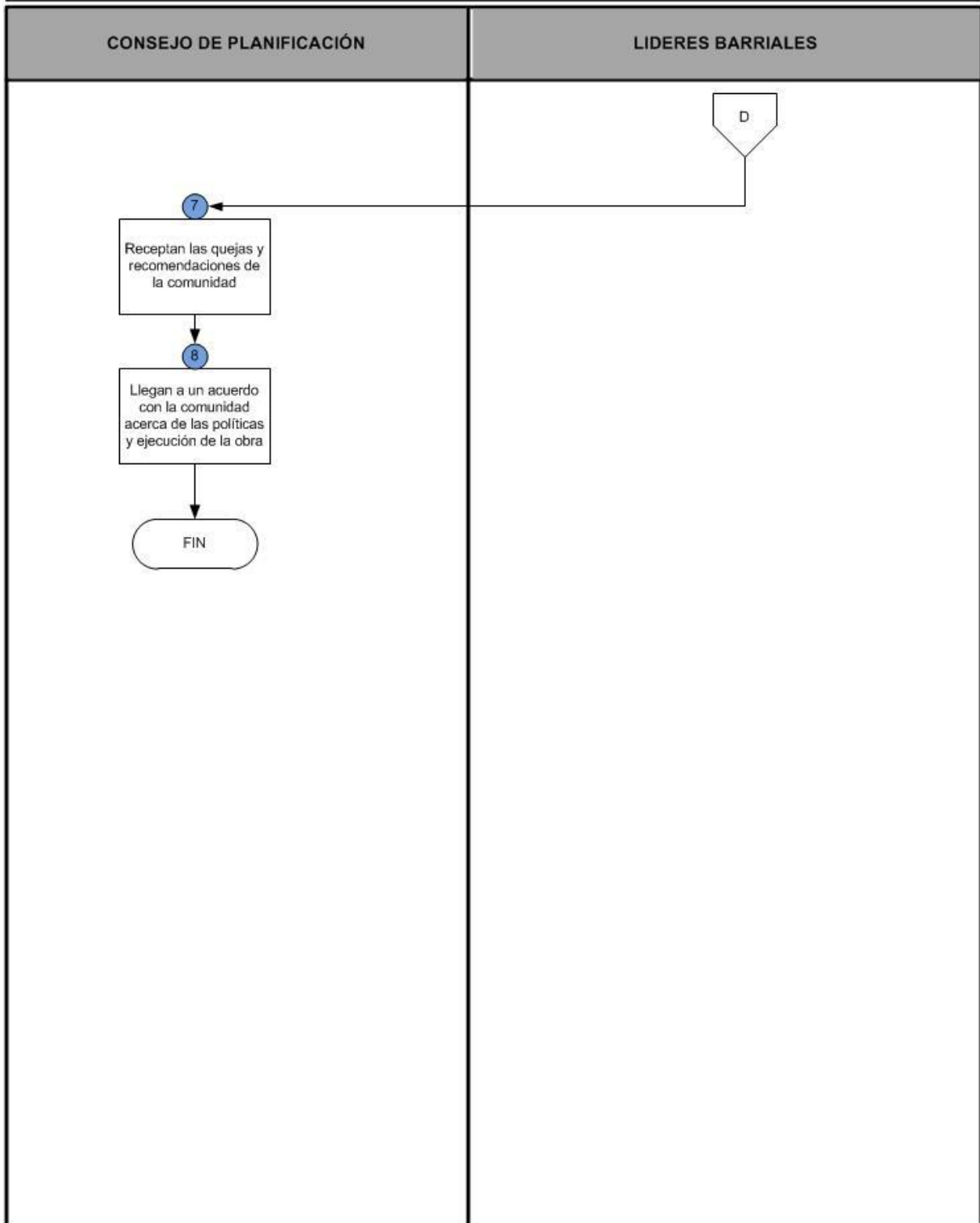
Termina: Aceptación de opiniones de la obra



**DIAGRAMA DE PROCESO: SOCIALIZACIÓN DE LA OBRA**

**Inicia:** Reunión con el consejo de planificación

**Termina:** Aceptación de opiniones de la obra



## 7.2. RECURSOS, ANÁLISIS FINANCIERO

Basado al objetivo General de la propuesta que consiste en la creación de un departamento de participación ciudadana y considerando todo el andamiaje de control interno que este conlleve, se toma en cuenta el siguiente presupuesto general.

**CUADRO 9: Objetivos Participación Ciudadana**

Creacion de un departamento de Participación Ciudadana			
ESTRATEGIA	ACCIONES	ITEM	VALOR
crear un dpto de participacion ciudadana	adecuar las instalaciones	gastos en materiales	\$ 1.364,00
		iva pagado	\$ 186,00
		gastos por honorarios	\$ 3.100,00
		inventario	\$ 2.448,00
		gastos transp materiales	\$ 80,00
	comprar los insumos de trabajo	insumos de oficina	\$ 1.086,58
		iva pagado	\$ 148,17
		inventario	\$ 176,00
		gastos transp insumos	\$ 80,00
	contratar al personal del dpto	salarios	\$ 2.080,00
		beneficios sociales	\$ 1120
		equipos de computo	\$ 4.302,32
	adquirir los equipos de trabajo	iva pagado	\$ 586,68
		gastos transp equipos	\$ 80,00
		inventario	\$ 96,00
		gastos Mano de obra	\$ 150,00
		muebles de oficina	\$ 4.470,84
	adquirir los muebles de oficina	gastos transp muebles	\$ 80,00
		inventario	\$ 842,00
		iva pagado	\$ 609,66
<b>SUMATORIA</b>		<b>\$ 23.086,25</b>	

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

En concordancia con lo visto en el cuadro anterior, procedemos a detallar los presupuestos (\$ **23,086.25**) en los siguientes rubros:

### CUADRO 10: Presupuesto de Mano de Obra

PRESUPUESTO MANO DE OBRA				
Cantidad	Descripcion		Valor Unitario	Valor Total
1	Jefe Departamental	salario mensual	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
4	Analistas	salario mensual	\$ 500,00	\$ 2.000,00
1	encargado de verificar todas las acciones	costo del servicio	\$ 600,00	\$ 600,00
5	trabajadores para las adecuaciones	salarios por el servicio	\$ 200,00	\$ 1.000,00
1	Servicio Instalaciones Eléctricas	costo del servicio	\$ 500,00	\$ 500,00
-	materiales eléctricos	costo	\$ 300,00	\$ 300,00
1	Servicio Instalaciones Sanitarias	costo del servicio	\$ 300,00	\$ 300,00
-	materiales sanitarios	costo	\$ 300,00	\$ 300,00
1	Servicio de pintura/diseño del dpto	costo del servicio	\$ 200,00	\$ 200,00
-	materiales pinturas	costo	\$ 200,00	\$ 200,00
5	instalacion de computadoras	costo del servicio	\$ 20,00	\$ 100,00
5	instalacion de programas	costo del servicio	\$ 10,00	\$ 50,00
5	instalacion de los cubiculos	costo del servicio	\$ 100,00	\$ 500,00
5	materiales cubiculos	costos	\$ 150,00	\$ 750,00
-	transp de materiales	costos	\$ 80,00	\$ 80,00
-	transp de equipos	costos	\$ 80,00	\$ 80,00
-	transp muebles	costos	\$ 80,00	\$ 80,00
-	trans insumos	costos	\$ 80,00	\$ 80,00
			<b>SUMATORIA</b>	\$ 8.320,00

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

En el presupuesto de mano de obra está incluido el costo de mano de obra de las contrataciones informáticas y de remodelación.

### CUADRO 11: Presupuesto de tecnología

PRESUPUESTO TECNOLOGÍA				
Cantidad	Artículo	Marca	Valor Unitario	Valor Total
5	Pantallas	tor Pantalla Plana Led Lg 20 Pul	\$ 155,00	\$ 775,00
5	Teclados	Lg WPK-300	\$ 35,00	\$ 175,00
5	Mouse	Lg XM-500	\$ 25,00	\$ 125,00
5	CPU	Cpu Intel Core I3 4150	\$ 350,00	\$ 1.750,00
2	impresoras Multifuncional	Epson Laser	\$ 793,00	\$ 1.586,00
2	TV	TV LED 22" - LG 22	\$ 189,00	\$ 378,00
5	Mouse pad	MOUSE PADS IMEXX GEL BLACK	\$ 5,00	\$ 25,00
5	paquete de todos los programas	-	\$ 15,00	\$ 75,00
			<b>SUMATORIA</b>	\$ 4.889,00

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

Este presupuesto cubre las necesidades tecnológicas tanto de hardware y software.

**CUADRO 12: Presupuesto de Inventario**

<b>PRESUPUESTO INVENTARIO</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Articulo</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
2	soporte de tv	\$ 50,00	\$ 100,00
5	escritorios	\$ 450,00	\$ 2.250,00
5	silla movibles	\$ 150,00	\$ 750,00
3	lamparas	\$ 9,00	\$ 27,00
1	alfombra	\$ 10,00	\$ 10,00
10	sillas	\$ 23,00	\$ 230,00
3	dispensadores de agua	\$ 200,00	\$ 600,00
2	relojes de pared	\$ 14,00	\$ 28,00
5	sujeta abrigos	\$ 10,00	\$ 50,00
5	lamparas de mesa	\$ 12,30	\$ 61,50
2	amplificadores de musica	\$ 48,00	\$ 96,00
5	cajoneras	\$ 26,00	\$ 130,00
2	porta revista	\$ 28,00	\$ 56,00
4	libreros	\$ 58,00	\$ 232,00
3	maceteros	\$ 18,00	\$ 54,00
4	tomacorrientes	\$ 2,50	\$ 10,00
4	conectores de linea telefonica	\$ 3,00	\$ 12,00
3	focos	\$ 2,00	\$ 6,00
2	splits	\$ 1.210,00	\$ 2.420,00
2	juegos de muebles	\$ 500,00	\$ 1.000,00
5	anaqueles	\$ 80,00	\$ 400,00
6	tacho de basura	\$ 20,00	\$ 120,00
		<b>SUMATORIA</b>	<b>\$ 8.642,50</b>

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

Este presupuesto Abarca las necesidades del departamento en lo relacionado a bienes muebles y otros.

**CUADRO 13: Presupuesto de Insumos**

<b>PRESUPUESTO INSUMOS</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Articulo</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
20	Papel Impresora	resma	\$ 4,00 \$ 80,00
15	tinta Impresora	cartuchos	\$ 50,00 \$ 750,00
9	clips	cajas	\$ 0,75 \$ 6,75
4	lapices	cajas	\$ 3,00 \$ 12,00
3	perforadora	cajas	\$ 7,00 \$ 21,00
3	grapadoras	cajas	\$ 4,00 \$ 12,00
10	agendas	unidades	\$ 3,00 \$ 30,00
5	telefonos	unidades	\$ 15,00 \$ 75,00
3	guia telefonica	unidades	\$ 4,00 \$ 12,00
5	bandejas porta papeles	unidades	\$ 6,00 \$ 30,00
5	porta lapices	unidades	\$ 4,00 \$ 20,00
6	kit de materiales de limpieza	unidades	\$ 6,50 \$ 39,00
25	carpetas	unidades	\$ 2,00 \$ 50,00
4	plumas	cajas	\$ 4,00 \$ 16,00
3	resaltadores	cajas	\$ 4,00 \$ 12,00
6	cinta	unidades	\$ 1,50 \$ 9,00
6	pendrives	unidades	\$ 10,00 \$ 60,00
		<b>SUMATORIA</b>	<b>\$ 1.234,75</b>

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

### 5.7.3. IMPACTO

El proyecto de implementación de un departamento que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía, no genera un retorno económico. Sin embargo el impacto en el tema de crecimiento social y enseñanza en la forma de planificar y crear proyectos a este nivel puede generar una reacción en cadena escalar, que permitirá a las personas de todo nivel cultural manejar trabajos de la forma que el gobierno autónomo lo hace, siendo este impacto incuantificable económicamente.

### 5.7.4. CRONOGRAMA

**CUADRO 14: Cronograma**

TAREAS	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
ASIGNACION DE JEFE DE AREA	X							
ADECUACION DE OFICINA DE PC	X	X	X					
COMPRA DE BIENES Y TECNOLOGIA	X	X	X					
CONTRATACION DE MANO DE OBRA		X	X					
CAPACITACION DE PROYECTO				X				
GENERACION DE COMITES BARRIALES					X	X		
PLANIFICACION DE REPORTES ACTIVIDADES CON OBRAS		X	X	X				
INICIO DE OPERACIONES EN COMUNIDADES							X	X

*Elaborado por: Evelyn Campoverde & Viviana Cano*

### 5.7.5. LINEAMIENTO DE EVALUACION DE LA PROPUESTA

Según los indicadores expuestos en la primera parte del presente trabajo, la satisfacción de la ciudadanía en la entrega de todas las promesas de campaña, más el registro y administración de sus requerimientos por parte del GAD municipal serán los indicadores que permitan medir los avances de nuestra propuesta.

Para esta medición existe un parámetro de importancia que se traduce en el factor tiempo que se dé para medir, siendo prudente realizar una medición luego del término de un periodo de mandato municipal.

## CONCLUSIONES

- El presente trabajo ha demostrado que la ciudadanía no se siente conforme con el producto o servicio de la Administración Municipal, esto por los motivos de no cubrir con las necesidades requeridas en la presentación de una obra. Ósea la obra puede estar presente, sin embargo la ciudadanía no está satisfecha de la calidad con la que se ejecuta la misma.
- La Confianza de la ciudadanía al trascurrir los mandatos y observar la misma operancia, aumentado a esto la posibilidad de por lo menos haber sido tomado en cuenta a caído al punto que la ciudadanía ya no siente el compromiso de reciprocidad y pertinencia con la Administración Municipal y con las obras que se entregan.
- Uno de los problemas más representativos en la inconformidad de la ciudadanía es la falta del medio de comunicación necesario que permita generar información de la ciudadanía al pueblo y además que el pueblo conozca las novedades que se pueden o no se pueden realizar, empoderándolos en la generación del proyecto.
- Los problemas de aprobaciones políticas dentro del entorno de la Administración Municipal han generado un problema en la generación de un presupuesto que permita incorporar mecanismos de comunicación en ciudadanía.



## RECOMENDACIONES

- La búsqueda de mecanismos tecnológicos, administrativos y humanos que permitan mejorar la comunicación entre alcaldía y ciudadanos es un punto medular que permitirá acrecentar una nueva cultura de progreso y logros, además que permitirá generar idealización de parte del ciudadano.
- Implementar un modelo de retroalimentación de los requerimientos básicos, tecnológicos y de emprendimiento que tiene la ciudadanía, es de suma importancia tomar personal competente en la actividad de receptor necesidades y formar un grupo de trabajo que apunte a minimizar las problemáticas detectadas.
- Establecer que este grupo o equipo de trabajo mantenga una regularidad de actividades que permitan planificar actividades anuales, que generen con el tiempo esa idea en la mente de la ciudadanía “para la municipalidad no hay imposibles para usted”.
- Asignar un valor presupuestario que permita mantener a la estructura o el mecanismo de comunicación y recepción de necesidades del pueblo.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1) Código Orgánico de Organización, Autonomía y Descentralización.
- 2) Comunicación Oral y Escrita en la Empresa, Oscar Sánchez Estela, Ricardo Heredero Domingo y Ma. Ángeles Hortiguella.
- 3) Comunicación y Cambio Organizacional vol. 63, Arras, Jaquez & Fierron, 2008.
- 4) Constitución del Ecuador, 2008.
- 5) DAHI, Robert, "La Poliarquía", Ed. REI, México, 1993.
- 6) DELICH, Francisco, citado por LECHNER, Norbert, "Los Patios Interiores de la Democracia Subjetiva y Política", Ed. Fondo de Cultura Económica, 2ª edición, México 1995.
- 7) El Libro de las Habilidades de la Comunicación, Hofstadt, 2005.
- 8) Enrique Pastor Siller, 2009, Participación Ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales.
- 9) FERNÁNDEZ Del Valle, Agustín Basave, "Teoría del Estado", Ed. Jus, México, 1985.
- 10) Glosario de Comunicación Corporativa, Carlos Eduardo Vásquez.
- 11) HELD, David, "La Democracia y el Orden Global", Ed. Piados, España, 1997.
- 12) <http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com>
- 13) [http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=562&Itemid=116](http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=562&Itemid=116)
- 14) KARL, Poper, citado por BOBBIO, Norberto, BOBBIO, Norberto, "El Futuro de la Democracia", Ed. Fondo de Cultura Económica, 3ª edición, México, 2003.
- 15) La Democracia y el Origen Global; David Held; Buenos Aires ; 2002
- 16) La gestión de la calidad total en la empresa pública, Andrés Muñoz Machado, Madrid 1999.
- 17) MARXHAL L. H. y BOTTOMERE T., "Ciudadanía y Clase Social", Ed. Losada, Colección Cristal del Tiempo, Serie Sociedad y Política, Argentina, 2005.

- 18) PARDO María del Carmen, “La Administración Pública en México, su Desarrollo como Disciplina”, Foro Internacional, Ed. Colegio de México, Vol. XXXIII, N° 131, México, enero – marzo de 1993.
- 19) Participación Ciudadana Institucionalizada y gobernabilidad en la ciudad de México; Roberto Mellado Hernández; México 2001.
- 20) Pedro Mujica, 2010, La Igualdad Política: el significado Actual de la Participación ciudadano.
- 21) PICHARDO Pagaza, citado por OLMEDO, Raúl, “Diccionario Práctico de la Administración Pública Municipal”, Ed. Comuna, México, 2001.
- 22) QFD. Despliegue de la Función de Calidad, Jesús Nicolao Medina y Mónica Nicolau González, España 1990.
- 23) Roberto Mellado Hernández, 2001, Participación Ciudadana Institucionalizada y Gobernabilidad en la ciudad de México.
- 24) SARTORI, Giovanni, “Teoría de la Democracia”, Ed. Alianza, México, 1991.
- 25) TOQUEVILLE, Alexis de, “La Democracia en América”, Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 1978.
- 26) UVALLE Berrones, Ricardo, “La Relación Profesional entre las Políticas Públicas y la Administración Pública”, Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, Ed. UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, México, octubre – diciembre de 1996.
- 27) VENEGAS Trejo, Francisco, “Instituto de Investigaciones Jurídicas, Diccionario Jurídico Mexicano”, Ed. Porrúa, México, 1997.
- 28) ZAPATA Barrero, Richard, “Ciudadanía, Democracia y Pluralismo Cultural: Hacia un Nuevo Contrato Social”, Libros de Revista Antropos, España, 2001.