



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ECONOMÍA

**Percepción ciudadana sobre la gestión del Gobierno
Autónomo Descentralizado del cantón Marcabelí**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

ECONOMISTA

Autor: Ríos Cárdenas, Mónica Alexandra

Director: Correa Quezada, Ronny Fabián

CENTRO UNIVERSITARIO BALSAS

2022



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2022

Aprobación del director de trabajo de titulación

Loja, 19 de enero de 2022

Doctora.

Daysi Karina García Tinisaray

Directora de la carrera de Economía

Ciudad.-

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Percepción ciudadana sobre la gestión del Gobierno autónomo Descentralizado del cantón Marcabelí realizado por Mónica Alexandra Ríos Cárdenas ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: PhD. Ronny Fabián Correa Quezada

C.I.: 1102755558

Correo electrónico: rcorrea@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y sesión de derechos

Yo, Mónica Alexandra Ríos Cárdenas, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Titulación denominado: Percepción ciudadana sobre la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Marcabelí, de la carrera de Economía, específicamente de los contenidos comprendidos en: Introducción, Capítulo1. Marco teórico, Capítulo2. Metodología para medir la percepción ciudadana, Capítulo3. Análisis e interpretación de resultados, siendo Ronny Fabián Correa Quezada, director del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Autor: Mónica Alexandra Ríos Cárdenas

C.I.: 0705801165

Correo electrónico: monicarios1995@hotmail.com

Dedicatoria

Mi tesis se la dedico con mucho amor a mis padres por siempre estar junto a mí, pese a las adversidades, a mi esposo que nunca soltó mi mano y siempre me brindó su apoyo incondicional a base de la paciencia y el amor, a mi hijo por ser la motivación más grande que tengo que me ha impulsado a crecer profesional y personalmente.

A mis hermanas por siempre brindarme su cariño en todas las circunstancias y a Dios por que sin él nada es posible.

Mónica Alexandra Ríos Cárdenas

Agradecimiento

Quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por darme la fuerza y fe en estas circunstancias tan difíciles que está viviendo el mundo entero, a mi familia por darme la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa Universidad, de manera muy especial a mi esposo que es un pilar fundamental en mi vida y a mi hijo que es la prueba más clara de que el verdadero amor existe.

Un agradecimiento muy especial a mi director de tesis el PhD. Ronny Correa Quezada que me ayudó en la elaboración de este trabajo de titulación y a la Universidad Técnica Particular de Loja por los conocimientos impartidos a lo largo de mi carrera.

Mónica Alexandra Ríos Cárdenas

Índice de contenido

Carátula	I
Aprobación del director de trabajo de titulación	II
Declaración de autoría y sesión de derechos	III
Dedicatoria	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenido	VII
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Capítulo uno.....	5
Marco teórico.....	5
1.1 Fundamentación Teórica.....	5
1.1.1 Gestión.....	5
1.1.2 Gestión Municipal Institucional.....	5
1.1.3 Percepción.....	5
1.1.4 Participación.....	6
1.2 La Nueva Gestión Pública.....	7
1.3 Importancia de las instituciones, el desarrollo local y la percepción ciudadana.....	9
1.4 Marco legal y mecanismos de información y participación de los Gobiernos autónomos descentralizados.....	10
1.4.1 Principios de aplicación de derechos, y principios de participación ciudadana.....	10
1.4.2 Competencias de los Gobiernos Autónomos descentralizados municipales.	

1.4.3	Competencias exclusivas de los Gobierno Autónomos Descentralizados.	12
1.4.4	Derechos de los ciudadanos y ciudadanas.	13
1.4.5	Mecanismos de participación ciudadana en los GADS municipales.	14
1.5	Antecedentes investigativos.	15
Capitulo dos.		23
Metodología para medir la percepción de la ciudadanía.		23
Metodologia		23
2.1	Modalidad.	23
2.1.1	Modalidad de campo.	23
2.1.2	Modalidad documental.	23
2.2	Nivel de investigación.	23
2.2.1	Descriptiva.	24
2.2.2	Exploratoria.	24
2.2.3	Explicativa.	24
2.3	Población y muestra.	24
2.3.1	Población.	24
2.3.2	Muestra.	25
2.4	Unidad de investigación.	26
2.5	Operacionalización de las variables.	27
2.6	Técnicas e instrumentos de la investigación.	30
2.7	Aplicación de la encuesta.	30
2.8	Plan de procesamiento de información.	30
Capitulo tres		31
Análisis e interpretación de resultados.		31
3 Principales resultados		31
3.1	Perfil de los ciudadanos encuestados.	31

3.2	Nivel de conocimiento de los ciudadanos.....	35
3.3	Medios de información ciudadana.....	41
3.4	Evaluación municipal.	42
3.5	Problemas que afecta al trabajo de la municipalidad.....	48
3.6	Principales problemas que afectan al cantón Marcabelí.....	49
3.7	Espacios de participación ciudadana.....	59
3.8	Importancia de opinión ciudadana.	68
3.9	Limitaciones del estudio.....	69
	Conclusiones.....	70
	Recomendaciones.....	72
	Referencias.....	73
	Apéndice.....	78

Índice de Gráficas.

Grafica 1.	Nivel de educación de los ciudadanos del cantón Marcabelí.	31
Gráfica 2.	Servicios básicos con los que cuentan los ciudadanos del cantón Marcabelí.....	33
Gráfica 3.	Actividad laboral principal de los ciudadanos del cantón Marcabelí.....	34
Gráfica 4.	Nivel de conocimiento de los ciudadanos del cantón Marcabelí sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.	35
Gráfica 5.	Conocimiento de los ciudadanos del cantón Marcabelí sobre las tareas y servicios que son responsabilidad del municipio.....	37
Gráfica 6.	Medios de información por el que se informa el cantón Marcabelí sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.	41
Gráfica 7.	Evaluación de servicios.....	43
Gráfica 8.	Evaluación general del municipio.....	47

Gráfica 9. Problemas que afecta el trabajo de la municipalidad según ciudadanos del cantón Marcabelí.....	48
Gráfica 10. Principal área de problemas que afectan al cantón Marcabelí.	49
Gráfica 11. Acción más importante a realizar con respecto a seguridad ciudadana en el cantón Marcabelí.	51
Gráfica 12. Acción más importante a realizar con respecto a salud en el cantón Marcabelí.....	52
Gráfica 13. Acciones más importantes a realizar con respecto a las vías públicas en el cantón Marcabelí.....	54
Gráfica 14. Acción más importante a realizar con respecto a los espacios públicos del cantón Marcabelí.....	55
Gráfica 15. Acción más importante a realizar con respecto a los problemas sociales en el cantón Marcabelí.	57
Gráfica 16. Acción más importante a realizar con respecto al medio ambiente en el cantón Marcabelí.....	58
Gráfica 17. Participación ciudadana.....	60
Gráfica 18. Motivos de no participación.	61
Gráfica 19. Motivos de contacto de los ciudadanos con el municipio.	62
Gráfica 20. Respuesta por parte del municipio.....	63
Gráfica 21. Actividades realizadas por la ciudadanía del cantón Marcabelí.....	65
Gráfica 22. Razón para no asistir a actividades del municipio.....	65
Gráfica 23. Importancia que se considere la opinión de la ciudadanía.....	68

Índice de tablas

Tabla1. Operacionalización de las variables.....	27
---	-----------

Tabla2. Género, edad y sector de los participantes encuestados.	31
Tabla3. Nivel de educación de los ciudadanos de la zona urbana y rural del cantón Marcabelí.	32
Tabla4. Servicios básicos con los que cuentan la zona urbana y rural del cantón Marcabelí..	33
Tabla5. Actividad laboral principal que realiza la zona urbana y rural del cantón Marcabelí..	34
Tabla6. Nivel de conocimiento de los ciudadanos de la zona urbana y rural del cantón Marcabelí sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.	36
Tabla7. Conocimiento de los ciudadanos de la zona urbana y rural del cantón Marcabelí sobre las tareas y servicios que son responsabilidad del municipio.	39
Tabla8. Medios por los que se informan la zona urbana y rural sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio	41
Tabla9. Como evalúa la zona urbana y rural del cantón Marcabelí los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.	45
Tabla10. Cómo evalúa la zona urbana y rural del cantón Marcabelí la labor municipal.....	47
Tabla11. Problemas que afecta el trabajo de la municipalidad según zona urbana y rural del cantón Marcabelí.	48
Tabla12. Principal área de problemas que afectan a la zona urbana y rural del cantón Marcabelí.....	50
Tabla13. Acción más importante a realizar con respecto a seguridad ciudadana según zona urbana y rural del cantón Marcabelí.	51
Tabla14. Acción más importante a realizar con respecto a salud según zona urbana y rural del cantón Marcabelí.	53
Tabla15. Acción más importante a realizar con respecto a vías públicas en la zona urbana y rural del cantón Marcabelí.....	54

Tabla16. Acción más importante a realizar con respecto a espacios públicos en la zona urbana y rural del cantón Marcabelí.	56
Tabla17. Acción más importante a realizar con respecto a problemas sociales en la zona urbana y rural del cantón Marcabelí.	57
Tabla18. Acción más importante a realizar con respecto al medio ambiente en la zona urbana y rural del cantón Marcabelí.....	59
Tabla19. Participación ciudadana en la zona urbana y rural del cantón Marcabelí.	60
Tabla20. Motivos de no participación de la zona urbana y rural en los espacios de participación ciudadana.....	61
Tabla21. Motivos contacto de la población urbana y rural con el municipio.....	63
Tabla22. Respuesta por parte del municipio según zona urbana y rural.	64
Tabla23. Actividades realizadas según zona urbana y rural con el municipio.....	66
Tabla24. Razón para no asistir a reuniones convocadas por el municipio según zona urbana y rural del cantón Marcabelí.....	67
Tabla25. Importancia que se considere la opinión de la sociedad según zona urbana y rural del cantón Marcabelí.....	68

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal conocer el nivel de percepción de los ciudadanos sobre la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Marcabelí, para lograr este objetivo se aplicó una encuesta a 345 ciudadanos mayores de 18 años de edad residentes en el Cantón, con la finalidad de recopilar información sobre el conocimiento que tiene la sociedad civil con respecto a las tareas y servicios que presta el municipio, conocer los principales problemas que percibe la ciudadanía, evaluar la participación ciudadana; y, conocer los mecanismos de participación e información de la municipalidad con los ciudadanos. El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, obteniendo como resultado un alto nivel de desconocimiento sobre los servicios y labores que realiza el municipio, alto grado de desinterés en participación ciudadana, los ciudadanos tienen una percepción regular en su gran mayoría sobre los servicios y tareas que presta el municipio del cantón Marcabelí.

Palabras clave: percepción, participación, gestión municipal.

Abstract

The main objective of this research is to know the level of perception of citizens about the management of the Decentralized Autonomous Government of the Canton Marcabelí, to achieve this objective a survey was applied to 345 citizens over 18 years of age residing in the Canton, in order to collect information on the knowledge that civil society has regarding the tasks and services provided by the municipality, to know the main problems perceived by citizens, to evaluate citizen participation, and to know the mechanisms of participation and information of the municipality with citizens. The sampling was of a simple random probabilistic type, obtaining as a result a high level of ignorance about the services and tasks performed by the municipality, high degree of disinterest in citizen participation, citizens have a regular perception in its great majority about the services and tasks provided by the municipality of the canton Marcabelí.

Key words: perception, participation, municipal management.

Introducción

El interés por conocer las actitudes de los ciudadanos hacia los gobiernos, las políticas y los servicios ha crecido considerablemente los últimos años, siendo los gobiernos locales los que tienen más cercanía con la población civil y por tanto los que perciben directamente la tendencia a demandas y las altas exigencias en la prestación de servicios por parte de la ciudadanía (Juárez y Pérez, 2013).

La mejora metodológica e implementación de herramientas de ciencias sociales que involucren a los ciudadanos, como encuestas, grupos de discusión o entrevistas, permiten el acceso a la información para ayudar al gobierno, al diseño de políticas, la reforma de servicios o la rendición de cuentas a los ciudadanos (Del Pino y Díaz, 2011).

Según Herrera (citado por AME, 2017) los municipios son responsables de contribuir a la mejora de la gestión pública, fortalecimiento a la institución y optimizando los trámites administrativos en beneficio de la ciudadanía.

La participación ciudadana también es parte esencial para el correcto desarrollo de la gestión municipal, ésta ha evolucionado tras los procesos de descentralización donde la sociedad civil ha sido partícipe en varios procesos que vienen acompañados de mecanismos de participación. De esta manera se puede analizar la voz de los ciudadanos en la evaluación del gobierno, calidad de servicios, así como identificar las prioridades de la ciudadanía.

Dicho esto, la investigación tiene como finalidad conocer el nivel de percepción de los ciudadanos sobre la gestión local e identificar el nivel de conocimiento que tiene la ciudadanía sobre las diferentes funciones y servicios que ofrece el GAD del Cantón Marcabelí; para ello se realizaron varias preguntas mediante un cuestionario a una muestra de 345 ciudadanos, la misma permitirá realizar un análisis y desarrollar recomendaciones las cuales servirán como pautas que ayuden a mejorar la eficiencia y eficacia del GAD Municipal.

Los resultados servirán al Municipio, como insumo para que puedan proyectar e implementar propuestas de socialización e información y nuevas políticas que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos según sus necesidades.

Los capítulos de esta investigación se encuentran desarrollados de la siguiente manera:

Capítulo I: Marco teórico, incluye los antecedentes de la investigación; fundamentación teórica; Marco legal, el mismo que está determinada en la Constitución del Ecuador 2008, , SENPLADES 2011, Ley Orgánica de Participación Ciudadana 2010 y COOTAD 2015.

Capítulo II: Percepción de la ciudadanía, en este apartado se encuentra la metodología, donde se especifica el enfoque cualitativo y cuantitativo, la modalidad básica de la investigación aplicando un estudio de campo, y documental; el tipo de investigación, la población y muestra siendo 345 las personas encuestadas de un total 3,318 habitantes que cuentan con 18 años o más, seguido de la operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de la investigación y el plan de procesamiento de información.

Capítulo III: En este apartado se encuentra el Análisis e interpretación de resultados, limitaciones del estudio, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo uno.

Marco teórico.

1.1 Fundamentación Teórica.

En este apartado se abordará la fundamentación teórica que permitirá la comprensión y manejo de términos conceptuales referente al tema de investigación, con el fin de guiar la investigación mediante la creación de un sistema coherente de teorías y proposiciones que permitan la resolución de problemas.

1.1.1 Gestión.

Para Hitt (2006) gestión o administración es el proceso de estructuración y de emplear conjuntos de recursos orientados a objetivos para realizar tareas en un entorno organizacional.

Palacios (2018) afirma que la gestión es un conjunto de acciones para realizar una o un conjunto de actividades. Por lo tanto, la gestión orientada a resultados necesita un proceso integral que permita la planificación, ejecución y estrategias sistemáticas teniendo en cuenta el desarrollo local.

1.1.2 Gestión Municipal Institucional.

Suller (2014) menciona que la gestión municipal engloba el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas favorables que permitan desarrollarse internamente y reflejar a la comunidad una imagen de un gobierno responsable, eficaz y eficiente de acuerdo con las expectativas de los ciudadanos, por eso los instrumentos de Gestión, se ha reflejado en todas actividades de fortalecimiento, transparencia en la gestión, economía local, los servicios municipales, democratización del desarrollo humano y promoción social entre otros.

1.1.3 Percepción.

Para Carterette y Friedman (1982, citado por Arias, 2006) La percepción es la parte primordial de la conciencia, la parte que se compone de hechos intratables y, por lo tanto, constituye la realidad tal como se experimenta. Esta función sensorial depende de la actividad de los receptores que están influenciados por procesos del mundo físico. La

percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de la información que incluye la estimulación de los receptores en cada caso en parte debido a la propia actividad del sujeto.

Por otro lado Barthey (1982, citado por Arias, 2006) señaló que percepción no solo se usa en psicología, también es una palabra con varios significados en el lenguaje universal.

Así mismo la percepción según Guevara (2012) se ha entendido como el proceso mediante el cual las personas dan sentido al entorno. Radica en organizar e interpretar varios estímulos dentro de una experiencia psicológica. Los individuos utilizan cinco sentidos para enlazar con el entorno, por lo que la percepción es el acto de organizar la información de nuestro entorno para darle un sentido, es un proceso cognoscitivo.

1.1.4 Participación.

Participación ciudadana hace referencia intervenir en los centros de gobiernos de una comunidad, participando en sus decisiones en la vida en la administración de sus recursos, en la forma en que se distribuyen sus costos y beneficios. Así, la ciudadanía participará gradualmente en las decisiones que tomen sus gobernantes, El objetivo es lograr que los ciudadanos incidan en las políticas y decisiones públicas (Merino,1997).

La participación ciudadana, es fundamental para contribuir a la creación de condiciones para fortalecer una gobernabilidad democrática, la participación ciudadana, hace referencia a la intervención de los habitantes en las actividades públicas, representando intereses particulares ejerciéndose en primera instancia por el lado de lo cotidiano y en lo local, ya que es ahí donde existe mayor proximidad entre la autoridad y la ciudadanía (Ziccardi, 1997).

1.2 La Nueva Gestión Pública.

La nueva gestión pública (NGP) como bien se sabe es el cumulo de medidas y técnicas que tienen como destino optimizar económicamente la actividad de la administración pública (Aguilar, 2007) ; existe una relación entre la NGP y este trabajo de investigación que hace referencia también a la gestión local, donde por el lado municipal la NGP impulsó mejoras en los sistemas de control interno y en la presupuestación, pretenden con esto asegurar la eficacia económica y su mayor rendimiento en las actuaciones administrativas, asegurando el correcto destino de los recursos públicos para evitar el gasto innecesario y corrupción municipal, asegurando la correcta administración de los recursos del estado en beneficio de los ciudadanos, además la NGP pone énfasis en la rendición de cuentas de los recursos públicos, planteando así una participación ciudadana en lo público dándoles la potestad de evaluar los bienes y servicios adquiridos.

Dicho esto, es importante saber que la NGP surgió en la década de 1980 cuando los países latinoamericanos intensificaron dos tendencias para mejorar la gestión pública: el movimiento de políticas públicas y el movimiento de gestión pública. El primero se enfoca en la eficiencia de la toma de decisiones gubernamentales, el segundo, en la reorganización de las entidades gubernamentales. Se trata de poner fin a las malas prácticas fiscales y administrativas de las administraciones anteriores (Aguilar, 2006).

La NGP es un punto de cristalización, un catalizador de factores internos y externos que contribuyen al proceso de debilidad institucional en América Latina (Ramió y Salvador, 2005).

Para Hughes (1996) La nueva gestión pública está diseñada para reemplazar el modelo tradicional. La nueva gestión pública no es un intento de reformar el sector público, sino que representa un giro en la relación entre el sector y el gobierno y la sociedad.

Según Schröder (2006) la NGP es el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial que se está adoptando en la mayoría de los países industrializados, con la finalidad de lograr una administración pública más eficiente y efectiva.

El "buen" gobierno es el sueño que legitima la Nueva Gestión Pública, que consiste en propuestas para mejorar la eficiencia del sector público y se sustenta en un discurso que contrapone la "eficiencia privada" a la "ineficiencia pública". Esto se refleja en la creciente importancia de los compromisos en la planificación electoral y el discurso político general de los diferentes partidos. Ante las demandas de los ciudadanos por mejores servicios de la administración pública, junto con las demandas de frenar las presiones fiscales, la esfera política ha respondido prometiendo recortes de impuestos y mejores servicios públicos, equilibrando las cuentas públicas. Es decir, los ciudadanos exigen expresamente una mayor eficiencia en la actuación del sector público (Altaba, 2009).

Sin embargo, la NGP ha hecho una contribución significativa al gobierno, una cultura en la que la cultura de la eficiencia económica se ha convertido en una práctica institucionalizada de las instituciones públicas, enfatiza a la rendición de cuentas de políticos y personal administrativo que a través de mecanismos técnicos y apolíticos (como evaluaciones internas de desempeño con indicadores cuantificables) donde, los ciudadanos expresan sus opiniones como clientes de proyectos y servicios específicos (Villarreal, 2009).

En el marco de la nueva gestión pública ecuatoriana, el proceso organizacional se ha llevado a cabo durante la última década de acuerdo a un plan con la definición de una matriz de competencias, la determinación del modelo de gestión, la estructura organizacional y el estado de los procesos. El rol de cada agencia se determina de acuerdo a su autoridad y afiliación para facilitar la coordinación. Ecuador ha implementado un modelo de transparencia en sus reformas para promover la rendición de cuentas en la prestación de servicios públicos impulsado por diversas teorías de la nueva gestión pública.

Según Jara y Cedeño (2019) lo que marca el inicio de una serie de transformaciones para la realización de los derechos civiles fue la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo que significa reformas institucionales, organizacionales e individuales para dar respuesta y cumplimiento a las leyes.

1.3 Importancia de las instituciones, el desarrollo local y la percepción ciudadana.

El desarrollo local según Ramírez y Benito (2000) apunta a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mediante una transformación estructural que lleve al crecimiento de la economía que permita la creación de fuentes de empleo, y que generen mayor riqueza, todo esto para el beneficio de la sociedad.

El desarrollo local integra en el diseño de sus planes al conjunto de dimensiones presentes en el territorio: social, económico, ambiental, etc. Por ello, dar inicio a un proceso de desarrollo local debe favorecer al desarrollo económico, la democracia política y el progreso social, de tal manera que se alcance el desarrollo humano sostenible (Rojas, 2006).

El desarrollo local debe promover colectivamente una mayor participación social, acercando directamente a la sociedad a los espacios de decisión, y mediante la implementación de ejemplos sociales conectados y solidarios para lograr un mayor equilibrio distributivo, impacto en la producción y en las economías locales (Cárdenas, 2002).

En cuanto a la descentralización, según Mota y Díaz (2008), mencionaron que la descentralización, además de la transferencia de poder, responsabilidad, autoridad para la toma de decisiones y recursos del gobierno central al gobierno local, también construye la capacidad necesaria para ser proactivo junto al gobierno y la sociedad civil. Es aquí que los municipios se nos presentan como protagonistas del desarrollo, porque en estos espacios cada vez surgen más prácticas y experiencias que confirman su valor porque los actores locales están aquí todos los días del desarrollo para la acción colectiva.

Estas instituciones ejercen un rol importante con la ciudadanía, siendo las voces institucionales de la sociedad materializando el sentir de los ciudadanos, mediante la creación de herramientas a beneficio del bienestar común (Rodríguez, 2017).

Por otro lado, es grande el impacto de la percepción ciudadana al momento de mejorar la calidad de vida, conocer la percepción ciudadana sirve como puente para conocer lo que siente la población y cuáles son sus demandas, esto ayudando a las

instituciones a tomar las mejores decisiones al momento de priorizar la creación de nuevas políticas públicas que tienen como fin mejorar la calidad de vida de la sociedad.

La percepción ciudadana realiza un aporte importante al momento de obtener información respecto a su entorno de vida, lo que sucede dentro de él y como se relaciona con los estados internos (Sanchez y Chica, 2010).

1.4 Marco legal y mecanismos de información y participación de los Gobiernos autónomos descentralizados.

En este apartado se realiza la fundamentación legal que sustenta la presente investigación que está determinada en la Constitución del Ecuador 2008, SENPLADES 2011, COOTAD, 2015, , la Ley Orgánica de Participación Ciudadana 2010.

1.4.1 Principios de aplicación de derechos, y principios de participación ciudadana.

La constitución establece en el artículo 10 que “Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales. La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución” (Constitución del Ecuador, 2008).

Por su parte el artículo 61 indica que las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos:

Elegir y ser elegidos; Participar en los asuntos de interés público; Presentar proyectos de iniciativa popular normativa; Ser consultados; Fiscalizar los actos del poder público; Revocar el mandato que hayan conferido a las autoridades de elección popular; Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativo, pluralista y democrático, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional; Conformar partidos y movimientos políticos, afiliarse o desafilarse libremente de ellos y participar en todas las decisiones que éstos adopten (Constitución del Ecuador, 2008).

De igual manera el Artículo 62 nos advierte que las personas en goce de derechos políticos tienen derecho a:

Al voto universal, igual, directo, secreto y escrutado públicamente, de conformidad con las siguientes disposiciones; El voto será obligatorio para las personas mayores de dieciocho años; Ejercerán su derecho al voto las personas privadas de libertad sin sentencia condenatoria ejecutoriada; El voto será facultativo para las personas entre dieciséis y dieciocho años de edad, las mayores de sesenta y cinco años, las ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el exterior, los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y las personas con discapacidad (Constitución del Ecuador, 2008).

Por otro lado según el artículo 95 los ciudadanos tienen un papel protagónico en la toma de decisiones, en la organización y gestión de los temas públicos y el control popular sobre las instituciones estatales y sociales y sus representantes. La participación ciudadana es un derecho que se debe dar a través de la democracia y seguirá la igualdad, respeto a los diferentes principios y la autonomía (Constitución del Ecuador, 2008).

1.4.2 Competencias de los Gobiernos Autónomos descentralizados municipales.

Según COOTAD (2015) Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tienen autonomía financiera, administrativa y política. En el ejercicio de sus actividades y competencias que le corresponden se integraran a través de las funciones de participación ciudadana, legislativa y fiscalización.

Según el artículo 54 tenemos a las siguientes como funciones del Gobierno autónomo descentralizado municipal; Impulsar el desarrollo sustentable de sus circunscripciones estatales, en el marco de sus atribuciones constitucionales y legales, para asegurar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas estatales; Diseñar e implementar políticas en el marco de sus atribuciones constitucionales y legales para promover y construir la equidad y la inclusión en sus territorios; Establecer un sistema de ordenamiento territorial y urbanístico para determinar las condiciones de urbanización, fraccionamiento, según la planificación estatal,

asegurando el porcentaje de espacios verdes y áreas públicas.; crear un espacio de participación ciudadana para garantizar la gestión democrática por parte del municipio; Coordinar con los demás gobierno autónomos locales para regular, controlar y promover el desarrollo de las actividades turísticas en el estado, en especial para promover la creación y operación de sindicatos y empresas de turismo comunitario; Trabajar de manera articulada con las políticas ambientales de la nación, con la finalidad de controlar y prevenir la contaminación en el área del cantón; Llevar acabo las competencias exclusivas reconocidas por la ley; Promover el desarrollo local, poniendo énfasis a la economía social para la cual debe existir la coordinación con otros gobiernos; Fomentar el derecho a la vivienda desarrollando planes para vivienda según interés de la ciudadanía; Ofrecer servicios que tengan como finalidad satisfacer las necesidades de la ciudadanía; Controlar el correcto uso de los espacios públicos; Los concejos de seguridad ciudadana deben coordinar junto con otras instituciones como la policía nacional y otras organizaciones para crear políticas de seguridad ciudadana; Controlar las construcciones dentro del cantón teniendo presente a las normas de control y prevención de riesgos; Para atender a las zonas rurales se debe coordinar con los gobiernos parroquiales y provinciales (COOTAD, 2015).

1.4.3 Competencias exclusivas de los Gobierno Autónomos Descentralizados.

Son competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados según el artículo 55 las siguientes:

Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad; Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón; Planificar, construir y mantener la vialidad urbana; Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento

ambiental y aquellos que establezca la ley; Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras; Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal; Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley; Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines; Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales; Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley; Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas; Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras; Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias (COOTAD, 2015).

1.4.4 *Derechos de los ciudadanos y ciudadanas.*

Son derechos de las ciudadanas y ciudadanos según artículo 7 las siguientes:

Solicitar y recibir información sobre la gestión pública en forma clara y oportuna; Conocer sobre las decisiones Municipales o Gubernamentales que afecten el desarrollo local; Conocer los aspectos de funcionamiento del Gobierno Municipal y del manejo administrativo; Intervenir en la definición de políticas públicas locales; Informarse de las actividades del Gobierno Municipalidad a través de la rendición de cuentas; Fiscalizar a través de los mecanismos de participación ciudadana los actos del poder público; Integrar la Asamblea Ciudadana; Formar parte de las instancias de participación

ciudadana que establece la Ley y ejercer el control social (SENPLADES, 2011).

1.4.5 Mecanismos de participación ciudadana en los GADS municipales.

Se denominan mecanismos de participación ciudadana a los instrumentos que tienen disponible los ciudadanos para ser partícipes en los niveles de gobierno establecidos en la constitución y la ley (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

De tal manera el artículo 73 hace referencia como mecanismo de participación ciudadana a las audiencias públicas que son instancias obligatorias en todos los gobiernos, la cual está disponible por parte de la autoridad para la ciudadanía, donde se atenderá las novedades y peticiones ciudadanas para fundamentar el accionar del gobierno (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

Por otro lado el artículo 74 nos indica como otro mecanismo de participación a la convocatoria a audiencias públicas donde es responsabilidad de la autoridad encargada atender el pedido de esta solicitud por parte de los ciudadanos o de cualquier organización ciudadana que tenga inclinación de temas relacionadas a su localidad siempre que estén dentro de la administración local (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

El artículo 75 nos menciona a las resoluciones de las audiencias públicas en la cual indican que los resultados obtenidos deben ser difundidos de manera oportuna para que los ciudadanos puedan estar informados y hacer un seguimiento (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

El artículo 76 hace referencia al cabildo popular como una instancia de participación de la administración, con el fin de realizar reuniones públicas abiertas a todos los ciudadanos para discutir temas relacionados específicamente a la gestión de la municipalidad (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

El artículo 77 refiere como una herramienta de participación a la silla vacía en las sesiones de los Municipios cantonales, donde las sesiones serán públicas y se encontrará una silla con el fin de que sea ocupada por representantes de los ciudadanos, con la

finalidad de que participen en el debate en función al tema que se va a tratar (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

El artículo 78 menciona a las veedurías para el control de la gestión pública como un mecanismo de participación ciudadana donde al igual que cualquier otra veeduría destinada al control de todas las funciones del gobierno, a las instituciones donde se realiza el manejo de fondos del estado, se rigen por lo señalado en esta Ley, y por el Reglamento General de Veedurías (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

Por otro lado el artículo 79 hace referencia a los observatorios los cuales están constituidos por un grupo de ciudadanos y organizaciones que no estén relacionados con el objeto observado, donde deben diagnosticar, elaborar informes con la finalidad de monitorear, vigilar que se cumplan las políticas públicas (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

El artículo 80 menciona a los consejos consultivos, los cuales son mecanismos de asesoramiento que los componen la ciudadanía. Las autoridades pueden hacer un llamado en cualquier ocasión a dichos consejos (Ley Orgánica de participación Ciudadana, 2010).

1.5 Antecedentes investigativos.

Es importante identificar la visión de la sociedad civil sobre la gestión municipal, y para ello es necesario realizar investigaciones sobre la percepción ciudadana. A continuación se detallan varios estudios previos y sus respectivos resultados.

En el estudio “Conocimiento y percepción ciudadana sobre las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Manta” de Solís (2019) el nivel de conocimiento ciudadano en referencia a las funciones del GAD que establece el COOTAD es medio, con un porcentaje del 46,37% (de 1 a 33,33% se considera bajo, de 34 a 66% se considera medio y de 67 al 100% se considera alto). Por otro lado el 39,90% de los participantes consideran regular la manera en la que el GAD cumple sus funciones.

Así mismo, Guagua (2019) en su trabajo “Gestión Municipal, Percepciones Ciudadanas en el Proceso de Descentralización de los Autogobiernos Locales Autónomos Municipales de la Provincia de Tungurahua”, mostró que existían deficiencias generalizadas

en funciones y servicios, lo que los ciudadanos tienen un alto grado de desconocimiento sobre la gestión de los gobiernos locales. La sociedad no identifica correctamente las competencias exclusivas de los municipios. La percepción de los ciudadanos sobre los servicios exclusivos de los municipios es negativa. La participación ciudadana mostró un desinterés en las reuniones realizadas por los municipios, aparentemente a un ritmo muy bajo, con cero asistencia o ausentismo.

El Centro de Políticas Públicas de la Universidad de Chile (2016) realizó una encuesta nacional sobre la percepción ciudadana de los municipios y encontró que una gran mayoría de chilenos siente que es importante tener en cuenta sus opiniones en la gestión municipal. Mientras tanto, solo el 16% dijo que había asistido a reuniones realizadas por el gobierno de la ciudad el año pasado. Por el contrario, alrededor de la mitad dijo que se había reunido con vecinos para discutir problemas en su vecindario. Los ciudadanos están interesados en participar, pero a través de canales distintos a los mecanismos tradicionales utilizados por los municipios. No se trata necesariamente de la inconsistencia de los ciudadanos, sino de la necesidad de crear nuevas instancias de participación, o de visibilizar las instancias existentes y potenciar las existentes.

De igual forma, en Casiano y Cueva (2020), sobre el tema “Municipalidad, percepción y niveles de confianza: el caso del distrito de Chachapoyas en la Amazonía (Perú), 2019”; se ha argumentado que en Chachapoyas en la evaluación de las propiedades y la prestación de servicios de la provincia de Chachapoyas por parte de los habitantes de la ciudad, mostraron un nivel de percepción negativo (30,99%) y un nivel bajo de confianza (6,42%) en la gestión municipal actual. Como resultado, el nivel percibido de calificaciones negativas fue mayor que las calificaciones positivas, lo que indica que los vecinos exigieron cerrar la brecha en la prestación de servicios por parte de las administraciones municipales, especialmente en "reparación de calles y aceras", "la organización, circulación y transporte público" y "la limpieza, saneamiento y renovación de la ciudad", que se consideran prioritarias"

En el artículo científico de García (2007) “Estudio de percepción sobre la gestión de la municipalidad de Puntarenas, Costa Rica, período 1997-2007”. Sugiere que Puntarenas necesita información sobre el poder municipal y su gestión. Del total, el 14% lo calificó de bueno, mientras que el resto pasó de malo a regular, ya que sintieron que había poca solidaridad entre el gobierno local y la comunidad. Además, se dice que la ciudad de Puntarenas no ha incluido a los vecinos en tareas como cabildos, comités mixtos, audiencias públicas, etc., que cuestionan la marcha de su gestión pública. Por otro lado, el 100% de los encuestados no entienden este estilo de gestión (Informe Anual de Declaración de Cuenta). El 21% de los ciudadanos encuestados dijo que los servicios públicos en Puntarenas son buenos, mientras los considera entre malo y regular.

Por otro lado, según Ramírez (2017) en su trabajo de investigación “Participación Ciudadana y Percepciones frente a la gestión Pública: El Caso de la Ciudad de Sincelejo-Sucre”; el principal resultado es que el ejercicio de la participación ciudadana está íntimamente relacionado con su impacto y No existe correlación positiva entre percepciones de alcance; ejercicio de compromiso cívico e imagen cívica en la gestión pública; ejercicio de compromiso cívico y percepción de eficiencia frente a la gestión pública; ejercicio de compromiso cívico y percepción de efectividad de la gestión pública; así como como el ejercicio de la participación ciudadana y la conciencia de transparencia en la gestión pública. Por el contrario, si existe una relación positiva entre la participación en espacios institucionalizados y las percepciones de estos participantes sobre la gestión pública y la eficacia.

Hernández y Pérez (2013) en su artículo “Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana” muestran que los ciudadanos de la ciudad de Navolato, Sinaloa (México) le dan un alto valor de importancia a los servicios básicos, esto juega un papel clave en la garantía de algunos servicios; tiene un alto peso cultural en la intimidad y la confianza.

Entre otros estudios de percepción ciudadana sobre la gestión municipal se encuentra el artículo científico de Atay, González, Cáceres, Rodríguez, Montero, y Núñez

(2008) con un estudio de "Percepción de la comunidad sobre la gestión municipal en el estado Anzoátegui-Venezuela" En todas las ciudades de la región oriental de Anzoátegui, el compromiso cívico y la capacidad de respuesta a las necesidades demostraron ser los factores más importantes que influyen en las percepciones de las personas al evaluar a los administradores públicos locales. Estos dos indicadores cobran mayor relevancia en el municipio rural analizado (municipio de Peñalver), que supone 2/3 del total, y el 40% en los otros cuatro municipios. La composición de la población es mayoritariamente urbana.

En el artículo científico "Percepción ciudadana de la participación sociopolítica, de la Universidad de Zaragoza" de Pac y Minguijón (2011) se evidencia en primera instancia que las personas se sienten más cómodas si son los personajes principales, pero solo cuando quieren. En segundo lugar, mientras que los ciudadanos generalmente califican mal a los políticos y las élites sociales, aceptan su importante papel en sociedades complejas y circunstancias normales, pero esperan que les den espacio cuando sea necesario. Además, su modelo implícito de compromiso es similar a ser puntual pero decisivo: a) a través de votos que pueden cambiar el gobierno, b) a través de manifestaciones, quiero que me escuchen y "hagan lo que digo". Finalmente, desconfían de todo lo que implica un compromiso a largo plazo e implica una mayor dedicación de la que están dispuestos a asumir: a) no se inclinan por cuestiones generales, sino específicas, y b) se inclinan más por involucrarse en lo que sienten cerca.

Gravina, Alvarado y Caycedo (2017) en su investigación "Indicador de percepción ciudadana de desempeño institucional para la ciudad de Bogotá D.C., en el 2014", Se encontró que el índice de desempeño institucional percibido refleja un mal funcionamiento de la institución en materia de seguridad y salud, considerando que en la ponderación por el método AHP pesan entre las dos 82,29% dentro del indicador, donde se evidencia la preocupación de la ciudadanía con respecto a las instituciones encargadas de la seguridad y salud.

En estudios similares de percepción ciudadana Azanza (2017) en su trabajo de investigación: "La comunicación organizacional y la percepción ciudadana de la gestión del

gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato” Se determinó que la relación entre los periodistas y GADMA estaba rota, ya que casi la totalidad (94,8%) coincidía en que el municipio le daba poca o ninguna importancia a su trabajo, razón por la cual ninguno mantenía una buena relación profesional con la agencia. La mayoría de los ciudadanos sienten que no están siendo escuchados y sienten que sus opiniones no son tomadas en cuenta en las decisiones tomadas por la ciudad, lo que se refleja en casi todos los que respondieron, versus un pequeño porcentaje que creía que sí. Los ciudadanos tampoco se sienten involucrados en las decisiones que toman las instituciones, por lo que ignoran cualquier forma de participación ciudadana (93,7%), lo que a su vez incide en la baja satisfacción con la gestión pública municipal, ya que el 57,7% de los encuestados está en línea con la equidad y la pobreza.

Mezquita, López, Ríos y Sánchez (2020) en su estudio “Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana”; como principales resultado se consideró relevante como un resultado primario relacionado con la responsabilidad social del municipio en la protección del medio ambiente, ya que la mayoría de la población consideró que los organismos no desarrollaron adecuadamente un ambiente de trabajo para proteger el medio ambiente. En cuanto a las acciones del gobierno en la prestación de servicios públicos no exclusivos, la opinión pública considera que la calidad de los servicios relacionados con los servicios de drenaje y alcantarillado es deficiente e inadecuada. Los hallazgos del estudio contrastan con los de la ENCIG, donde una cuarta parte de la población está satisfecha con el servicio.

Sosa (2002) en “Gobierno más cercano: percepciones ciudadanas sobre la administración pública de México” que tiene como propósito El objetivo es explorar la posibilidad de definir mejor el gobierno más cercano, argumentando que los conceptos actualmente identificados por las corrientes brindan un sustento controvertido, permitiéndoles afirmar vínculos más o menos precisos entre el gobierno y los municipios en los últimos tiempos en todo el país. Por otro lado, esta hipótesis no fue confirmada por las percepciones cívicas obtenidas en el trabajo de campo realizado en las cuatro localidades.

Pero más allá del interés o la utilidad de demostrar la existencia o no de una relación entre la visión académica y la percepción ciudadana, lo útil para esta investigación es comprender lo que puede ofrecer la confrontación de ambas visiones. Están calificados para servir como directores en términos de reconocer y establecer el marco legal y hacer cumplir el marco legal, nuevamente, debido a la estrecha relación entre el gobierno y los ciudadanos, en este las percepciones de los ciudadanos hacen que el gobierno local sea mejor que el gobierno central o federal.

En el artículo “La Nueva Gestión Pública en Sabaneta-Antioquia (2003-2013)” Muñoz (2016) menciona que, La nueva gestión pública implementa la descentralización administrativa para asegurar que los gobiernos locales administren de manera efectiva los recursos públicos y satisfagan de manera efectiva las necesidades básicas de los ciudadanos, la ciudad de Sabaneta logró la incorporación de la nueva gestión pública regional a través de diferentes leyes, decretos, acuerdos y resoluciones clasificados según los lineamientos teóricos existentes en la nueva gestión pública.

En el documento “Problemas de la implementación de la Nueva Gestión Pública en América Latina” de Ornelas y Ruíz (2009) su propósito fue analizar los éxitos y fracasos de la NGP en el contexto latinoamericano; se evidencia que la NGP no era el paradigma de gestión dominante en los países en desarrollo, que finalmente continuaron operando principalmente bajo el modelo Weberiano. La nueva gestión pública representa grandes desafíos y oportunidades, lo que implica neutralidad y objetividad para lograr la eficacia y eficiencia buscadas. La neutralidad aún no descubierta en el ámbito político de América Latina, por un lado, sigue sumergida en un mundo de consejos y presiones externas, por otro lado, no se puede cumplir como los nuevos desafíos del siglo XXI.

Así mismo en el artículo “El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la Gobernanza” de Aguilar (2007) indica que, La reforma del Análisis de Políticas Públicas (PP) y la NGP, buscando la eficiencia económica, trascendió el ámbito de su gobierno ejecutivo, desencadenó efectos institucionales y políticos, y configuró una nueva relación de gestión entre gobierno y organizaciones sociales. Asimismo, la democratización

de los regímenes autoritarios y el paulatino restablecimiento del estado de derecho han producido nuevas formas de construir relaciones con el gobierno desde la ciudadanía y la sociedad civil, bajo las exigencias de participación y control, así como de seguridad jurídica e igualdad. América Latina es única en el sentido de que las dimensiones institucional y gerencial han estado vinculadas en la concepción e implementación de múltiples reformas, aunque todavía tenemos fallas institucionales y gerenciales notorias.

Navas (2010) en su artículo "La Nueva Gestión Pública, una herramienta para el cambio", menciona que la NGP es un modelo de gestión basado en la estructura de gestión y organización de las empresas privadas, que se caracteriza por la gestión de resultados, la orientación al mercado, el enfoque de productos, la promoción de la competencia y la responsabilidad por los resultados. El modelo se enfoca en los procesos y asegura que los productos o servicios del gobierno respondan de manera efectiva a las necesidades de los ciudadanos, pero la NGP no puede aplicarse directamente a cualquier país, sino que el modelo adapta las herramientas que brinda a múltiples contextos y su ejecución a las necesidades y necesidades de cada sociedad.

En temas similares, Morales (2014) en su artículo "Nueva Gestión Pública en Chile" indica que, La NGP es un modelo que inspira reformas de modernización en países de todo el mundo. En 1988, el gobierno de Chile estableció una herramienta de evaluación del desempeño vinculada a incentivos económicos, y en 2004 estableció un sistema para la selección de altos directivos públicos, que permite que la función pública sea dirigida por personas con las habilidades y calidades profesionales para llevar a cabo las tareas asignadas. Este artículo muestra que, en Chile, el uso de herramientas de medición del desempeño no tuvo el efecto teórico esperado; por otro lado, un alto nivel de instituciones de gestión pública hizo una contribución positiva a la eficiencia del gasto público.

Por otro lado en el artículo "Tendencias en la administración pública moderna: la Nueva Gestión Pública en México" De La Garza, Ibáñez y Ramírez (2018) donde evalúan los componentes que sustentan los mecanismos de participación ciudadana a partir del

estudio de los Observatorios Ciudadanos del Estado de Nuevo León (México). Los principales resultados indicaron una falta de diversidad de género entre los participantes, la exclusión de partes de la comunidad debido a la edad y otros problemas relacionados con la selección e integración de los participantes en estas importantes organizaciones. Estos resultados sugieren que muchas de las propuestas de la NGP se derivan de generalizaciones que no tienen aplicación práctica en determinadas sociedades, como la mexicana. Ante estas circunstancias, podemos decir que seguirá existiendo una brecha entre la administración pública y la legitimidad, ya que no existe una adecuada interfaz entre las necesidades de los ciudadanos, la eficacia en la gestión de los recursos públicos y la eficiencia con la que los ciudadanos se atienden las necesidades.

En el artículo de Araya y Cerpa (2009) con el tema “La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena” muestran que para implementar un nuevo régimen en una democracia, es necesario habilitar una plataforma moderna que no se aparte de las principales características del sistema político y su evolución natural, como un giro necesario para lograr el efecto deseado. En el caso de Chile, es interesante que las medidas de modernización en el marco del Mecanismo Nacional de Prevención han ido avanzando en el marco de la construcción y consolidación de la institucionalidad democrática.

Así, Pineda (2015) en su artículo “Génesis y caracterización de La Nueva Gestión Pública en Latinoamérica” afirmó que esto significa no solo brindar bienes y servicios adecuados y oportunos a los ciudadanos, sino también que es un iniciador de crecimiento. Además, la NGP recibe, con buen juicio, las herramientas del día a día de la gestión de la empresa privada para lograr ahorros y eficiencias, dando así mayor rentabilidad social a un presupuesto gubernamental siempre desabastecido. Sin embargo, su enfoque de investigación en las diferentes variantes y modelos asumidos en los países desarrollados no se enfoca de manera única en los problemas sociales que existen en América Latina.

Capítulo dos.

Metodología para medir la percepción de la ciudadanía.

En este apartado se abordará la metodología, donde se especifica el enfoque cualitativo y cuantitativo; la modalidad básica de la investigación aplicando un estudio: de campo, y documental; el nivel de investigación, descriptiva, exploratoria, explicativa; población y muestra; unidad de investigación; operacionalidad de las variables.

2 Metodología.

La presente investigación tiene un enfoque mixto, cuantitativa debido a que se trabaja con la recopilación de datos, donde los datos se cuantifican y se analiza de forma descriptiva, y de manera cualitativa dentro de su estudio porque interpreta las respuestas y resultados obtenidos a través de las herramientas de investigación.

2.1 Modalidad.

2.1.1 *Modalidad de campo.*

La investigación de campo es la recolección de datos directamente de la realidad de un sitio o evento de investigación sin manipular o controlar ninguna variable (Arias, 2006, p. 31). Por lo tanto, esta investigación se considera de campo porque permite recopilar información directamente de la realidad mediante la realización de encuestas.

2.1.2 *Modalidad documental.*

La investigación bibliográfica según Arias (2006) se basa en el proceso de búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, aquellos obtenidos y documentados en fuentes bibliográficas por otros investigadores. En esta investigación se utilizaron diferentes tipos de documentos en los que se reunió información suficiente para redescubrir hechos, hacer preguntas y orientar otras fuentes que hicieron importantes aportes al esfuerzo investigativo.

2.2 Nivel de investigación.

2.2.1 Descriptiva.

Esta investigación incluye hechos, fenómenos o grupos para establecer su estructura o comportamiento (Arias, 2006). Este estudio describe como es la percepción de los ciudadanos referente a la labor del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Marcabellí.

2.2.2 Exploratoria.

Se realiza sobre un sujeto u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, un nivel superficial de conocimiento (Arias, 2006). Este estudio se considera exploratorio porque es un área poco estudiada dentro del Cantón Marcabellí.

2.2.3 Explicativa.

Se enfoca en explicar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto (Arias, 2006). Por tanto, esta investigación tiene como finalidad explicar los diferentes puntos de vista de los ciudadanos con respecto a las funciones y servicios del gobierno local con la población.

2.3 Población y muestra.

2.3.1 Población.

Tabla1

Población de dieciocho años en adelante del cantón Marcabellí.

EDAD	POBLACIÓN
18-19	218
20-24	419
25-29	378
30-34	336
35-39	307
40-44	275
45-49	236
50-54	226
55-59	231
60-64	195
65-69	168

70-74	133
75-79	87
80-84	68
85-89	30
90-94	8
95-99	2
100 y mas	1
TOTAL	3318

Nota: Adaptado de INEC- Censo de población y vivienda 2010

El cantón Marcabelí, provincia de El Oro, cuenta con una parroquia urbana del mismo nombre, y una parroquia rural llamada El Ingenio. Para el desarrollo de la investigación se tomará en cuenta a la sociedad civil del cantón Marcabelí mayores de dieciocho años, tanto de la zona urbana como rural. La población de Marcabelí según INEC (2010) es de 5,450 habitantes, donde 3,318 cuentan con 18 años o más.

2.3.2 Muestra.

El muestreo es probabilístico aleatorio simple, esto con el fin de dar a los ciudadanos del cantón Marcabelí la misma probabilidad de ser encuestados, el tamaño de la muestra es de 345 personas entre hombres y mujeres que cuentan con 18 años en adelante. Esta muestra se la obtuvo a partir de realizar el cálculo con su respectiva fórmula.

Según Vallejo (2012) la fórmula para realizar el cálculo de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{(z^2)(pq)}}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de Confianza (1,96)

p = Probabilidad de concurrencia (0,5)

q = Probabilidad de no concurrencia (0,5)

N = Población del cantón Marcabelí (3,318)

e = margen de error (0,05)

Resolviendo la formula nos quedaría lo siguiente:

$$n = \frac{3,318}{1 + \frac{0,005^2(3,318 - 1)}{(1,96^2)(0,25)}} = 345; \text{ necesitamos por lo tanto una muestra de 345 personas.}$$

2.4 Unidad de investigación.

La presente investigación es realizada con la población civil del cantón Marcabellí, donde se consideran hombres y mujeres con 18 años o más.

2.5 Operacionalización de las variables.

El siguiente cuadro es adaptado de Guaigua (2019), de su trabajo de titulación “La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la Provincia de Tungurahua”, aquí encontraremos la conceptualización de las variables, junto a las dimensiones e indicadores que permitirán mediante un cuestionario conocer el nivel de percepción de los ciudadanos sobre la gestión municipal.

Tabla1

Operacionalización de las variables.

Conceptualización	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/instrumentos
Según Estrada (2019), la gestión municipal es el conjunto de acciones mediante las cuales los municipios tienden al logro de sus metas, objetivos. Debe ser realizado por los funcionarios públicos, lo que significa que deben tener las habilidades necesarias para el desempeño de sus funciones. Una de las	Gestión municipal	Servicios municipales	Competencias y tareas del Gad Cantonal	9	Encuesta

herramientas necesarias para identificar, fortalecer y potenciar estas competencias es el Plan de Desarrollo de Capacidades (PDC).					
Las características sociodemográficas son aquellas que se ajustan a un conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales que están influenciadas por la población en la que se realizará el estudio y que emplean características medibles (Rabines, 2002).	Edad	Caracterización socio-demográfica.	Personas mayores de 18 años.	1,2,3,4,5,6	Encuesta
	Género		Masculino		
			Femenino		
	Zona		Urbano		
			Rural		
	Educación		Nivel de estudio actual.		
Actividad	Actividad laboral principal				
La percepción ciudadana significa experiencias a través de los sentidos, pero también ideas	Percepción ciudadana.	Conocimiento de servicios municipales	-Autopercepción del nivel de conocimientos de las competencias del municipio.	7	Encuesta

construidas a partir de la información que acumulamos sobre situaciones que directa o indirectamente nos afectan (Said-Hung, Borjas, Valencia, Palacio, Guzmán, 2012)	Percepción ciudadana	Evaluación de servicios municipales	-Evaluación de servicios municipales. -Principal problema que afecta al municipio. -Evaluación general de la gestión municipal	10,11,26	Encuesta
	Percepción ciudadana	Problemas locales y acciones prioritarias	-Identificar las acciones prioritarias en el cantón.	12,13,14,14,16,17,18	Encuesta
	Percepción ciudadana	Participación de la ciudadanía	-Razones por las que se contacta con el municipio. - Como evalúan las respuestas que obtuvo del municipio. -Formas de participación - Motivo de la falta de participación ciudadana, - Importancia atribuida a la consideración de la opinión ciudadana	21,22,23,24,25	Encuesta

Nota. Adaptado de Guagua (2019).

2.6 Técnicas e instrumentos de la investigación.

La información obtenida en esta investigación es mediante fuentes primarias, es decir, se obtiene por contacto directo con el sujeto de estudio. El instrumento utilizado con la población del cantón Marcabelí es la encuesta, adaptada de Guaigua (2019), donde se obtiene la información necesaria para el correcto desarrollo de la investigación, siendo esta la base principal para la obtención de resultados.

2.7 Aplicación de la encuesta.

La encuesta se realizó a las personas mayores de 18 años de edad tanto del área urbana como rural del cantón Marcabelí, esta se realizó de manera online, se procedió a enviar el link de la encuesta mediante redes sociales a ciudadanos escogidos al azar según cálculo de la muestra que corresponde a 345 ciudadanos.

2.8 Plan de procesamiento de información.

Para procesar y analizar los datos de una manera adecuada una vez recolectada la información, se procede a la tabulación y análisis de los mismos. Los resultados se mostrarán por medio de gráficas de barras desarrolladas dentro de la misma herramienta. Para el análisis de resultados se realizará mediante porcentajes con la finalidad de obtener una mejor interpretación de los resultados obtenidos.

Capítulo tres

Análisis e interpretación de resultados.

En este apartado se realiza un análisis e interpretación general de los resultados de la encuesta aplicada a los 345 ciudadanos encuestados y seguidamente se realiza un análisis de la zona urbana que corresponde al 84,9% del total de los participantes y la zona rural que pertenece al 15,1% del total de ciudadanos.

3 Principales resultados

3.1 Perfil de los ciudadanos encuestados.

Tabla 2

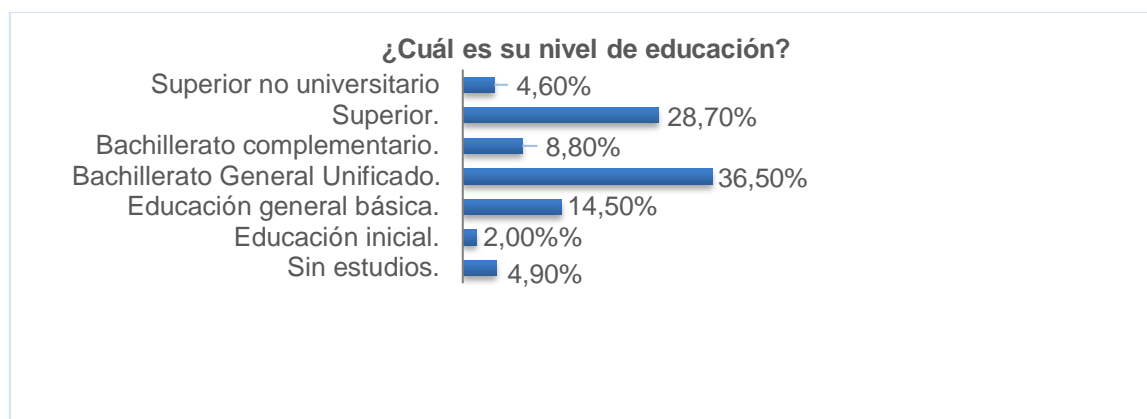
Género, edad y sector de los participantes encuestados.

	Masculino	Femenino	18-33 años	34-49 años	50-82 años	Urbano	Rural
Género	45,80%	54,20%					
Edad			52,48%	32,76%	14,76%		
Sector						84,90%	15,10%

Cómo se observa en la tabla 1, de los ciudadanos encuestados de una muestra de 345 participantes, el 54,20% son del género femenino y el 45,80% masculino, dónde, el 52,48% tienen entre 18-33 años de edad, el 32,76% entre 34-49 años y el 14,76% corresponde a los 50-82 años. Los encuestados en su mayoría pertenecen al sector urbano con un 84,90% y el sector rural con un 15,10%.

Gráfica 1

Nivel de educación de los ciudadanos del cantón Marcabellí.



Con respecto al nivel de educación, como indica la gráfica 1, el 36,50% de los participantes tiene el Bachillerato General Unificado, seguido de educación universitaria con un 28,70%, educación general básica con un 14,50%, el 8,80% de ciudadanos tiene bachillerato complementario, el 4,90% no ha estudiado, el 4,60% corresponde a superior no universitario y el 2,00% educación inicial.

Tabla 3

Nivel de educación de los ciudadanos de la zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

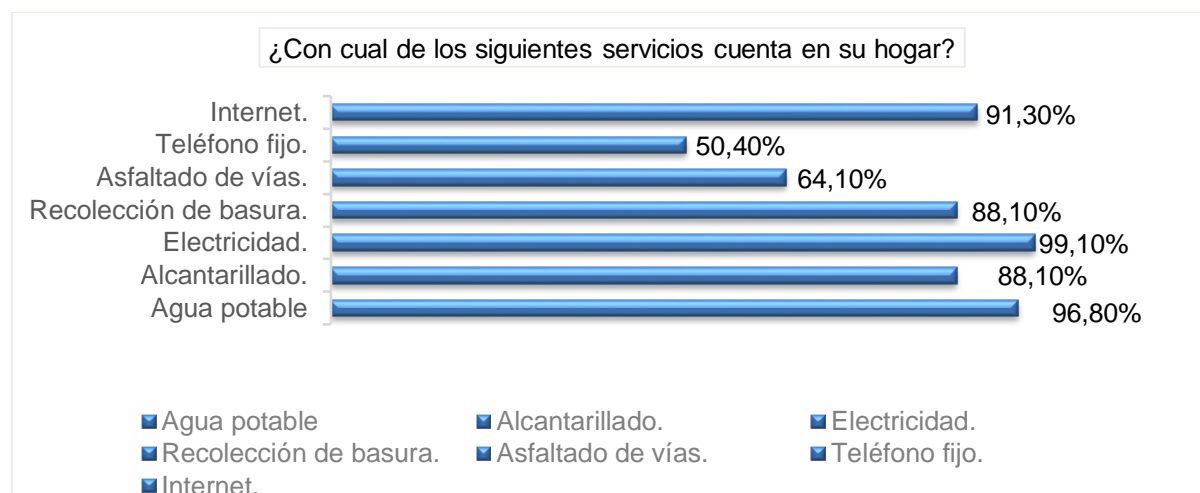
Nivel de educación	Zona	
	Urbano	Rural
Sin estudios.	3,03%	15,38%
Educación general básica.	12,97%	23,08%
Bachillerato complementario.	8,87%	7,69%
Superior no universitario.	5,46%	0,00%
Educación inicial.	1,71%	3,85%
Bachillerato General Unificado.	37,88%	28,85%
Superior.	30,03%	21,15%

Cómo se puede observar en la tabla 2, con respecto al área urbana, en su mayoría los participantes encuestados tiene el Bachillerato General Unificado con un 37,88%, seguido de estudio superior con un 30,03%, educación general básica con un 12,97%, el bachillerato complementario que corresponde al 8,87% de ciudadanos, superior no universitario con un 5,46%, por último el 3,03% y el 1,71% corresponden a personas que no tienen estudios y al nivel de educación inicial respectivamente.

La zona rural cómo lo indica la tabla 2, podemos observar que el 28,85% de participantes ha cursado el bachillerato general unificado, el 23,08% educación general básica, a diferencia de la zona urbana que el estudio superior corresponde como el segundo nivel de educación, el 21,15% tiene estudios superiores, el 15,38% de ciudadanos no ha estudiado, el 7,68% ha cursado el bachillerato complementario, y el 3,85% tiene el nivel de educación inicial.

Gráfica 2

Servicios básicos con los que cuentan los ciudadanos del cantón Marcabellí.



Como se puede observar en la gráfica 2, el 96,80% de los participantes cuenta con agua potable, el 88,10% con alcantarillado, el 99,10% cuentan con energía eléctrica, el 88,10% tiene el servicio de recolección de basura, el 64,10% tienen asfalto en las vías, el 50,40% cuentan con teléfono fijo y el 91,30% de ciudadanos tiene el servicio de internet.

Tabla 4

Servicios básicos con los que cuentan la zona urbana y rural del cantón Marcabellí..

Servicios	Zona	
	Urbano	Rural
Internet.	94,88%	71,15%
Teléfono fijo.	56,66%	15,38%
Asfaltado de vías.	71,33%	23,08%
Recolección de basura.	96,59%	40,38%
Electricidad.	99,32%	98,80%
Alcantarillado.	95,56%	46,15%
Agua potable.	98,29%	88,46%

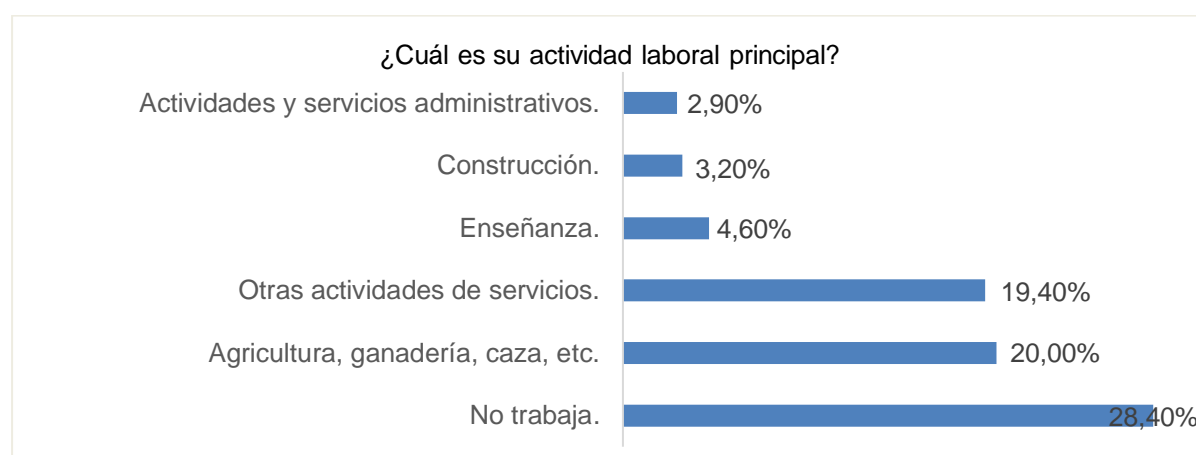
Como se observa en la tabla 3, en la zona urbana el 98,29% cuenta con agua potable, el 95,56% con alcantarillado, el 99,32% de ciudadanos cuenta con energía eléctrica, el servicio de recolección de basura lo tienen el 96,59% de los participantes, el

71,33% corresponde al asfaltado de vías, el 56,66% cuenta con teléfono fijo, y el 94,88% tiene el servicio de internet.

En la zona rural, como se puede evidenciar existe una gran diferencia con respecto a la zona urbana en algunos servicios, el 88,46% cuenta con agua potable, el 46,15% tiene el servicio de alcantarillado, con electricidad cuenta el 98,80% de la población encuestada, el 40,38% de participantes cuenta con recolección de basura, el asfaltado de vías corresponde al 23,08% un porcentaje bajo en comparación con la zona urbana, con teléfono fijo cuenta el 15,38%, mientras que el 71,15% de ciudadanos cuentan con internet.

Gráfica 3

Actividad laboral principal de los ciudadanos del cantón Marcabellí.



Nota. Los valores no suman el 100%, debido a que solo se ha considerado las actividades más destacadas.

Como se puede observar en la gráfica 3, en cuanto a la actividad laboral principal de los encuestados entre los más destacados tenemos que, el 28,40% de participantes no trabaja, el 20,00% se dedica a la Agricultura, ganadería, caza, avicultura y pesca, el 19,40% realiza otras actividades de servicios, el 4,60% de ciudadanos se dedica a la enseñanza, el 3,20% realiza trabajos de construcción, el 2,90% se dedica a las actividades y servicios administrativos.

Tabla 5

Actividad laboral principal que realiza la zona urbana y rural del cantón Marcabellí..

Actividad laboral	Zona	
	Urbano	Rural

No trabaja.	30,03%	19,23%
Agricultura, ganadería, caza, etc.	14,33%	51,92%
Otras actividades de servicios.	19,80%	17,10%
Enseñanza.	5,12%	1,92%
Construcción.	3,41%	1,92%
Actividades y servicios administrativos.	3,41%	0,00%

Nota. Los valores no suman el 100%, debido a que solo se ha considerado las actividades más destacadas.

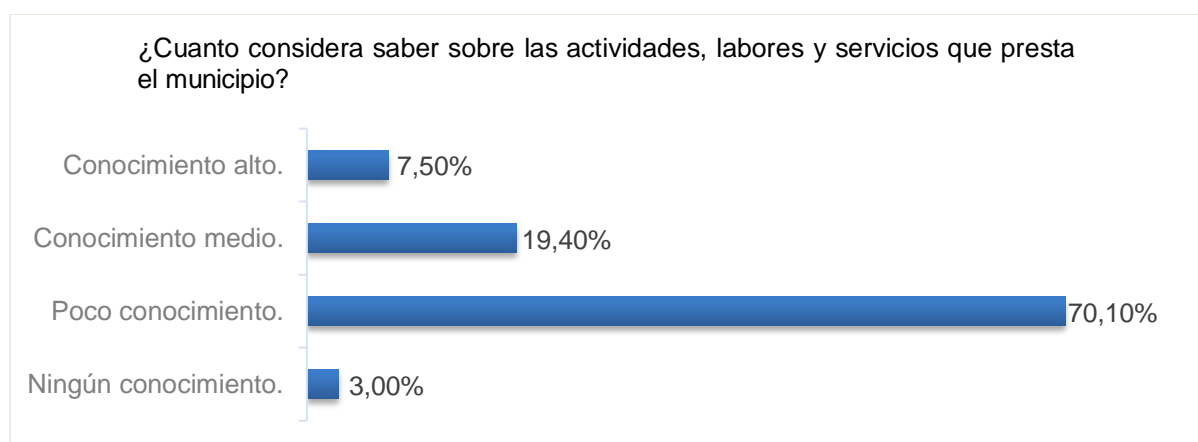
Cómo se puede observar en la gráfica 4, el 30,03% de los encuestados del sector urbano no trabaja, el 19,80% se dedica a otras actividades y servicios, el 14,33% se dedica a la agricultura, ganadería, caza, avicultura y pesca, a la enseñanza se dedica el 5,12% de los participantes, el 3,41% realiza trabajos de construcción y el 3,41% en actividades y servicios administrativos.

La zona rural a diferencia de la urbana, en su mayoría se dedica a la agricultura, ganadería, caza, avicultura y pesca con un 51,92%, por otro lado el 19,23% de los participantes no están trabajando en la actualidad, el 17,10% se dedican a otras actividades de servicios, y el 1,92% se dedica a la construcción.

3.2 Nivel de conocimiento de los ciudadanos.

Gráfica 4

Nivel de conocimiento de los ciudadanos del cantón Marcabellí sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.



¹ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

Cómo se observa en la gráfica 4, la mayoría de los participantes con el 70,10% tienen poco conocimiento sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio, el 19,40% tiene un conocimiento medio, mientras que un 7,50% de los ciudadanos tiene un alto nivel de conocimiento, las personas que no tienen conocimiento sobre la gestión del municipio corresponde al 3,00%.

Tabla 6

Nivel de conocimiento de los ciudadanos de la zona urbana y rural del cantón Marcabellí sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.

Criterios		Conocimiento alto	Conocimiento medio	Poco conocimiento	Ningún conocimiento
Zona	Urbano	2,39%	20,48%	70,31%	6,83%
	Rural	5,77%	13,46%	69,23%	11,54%

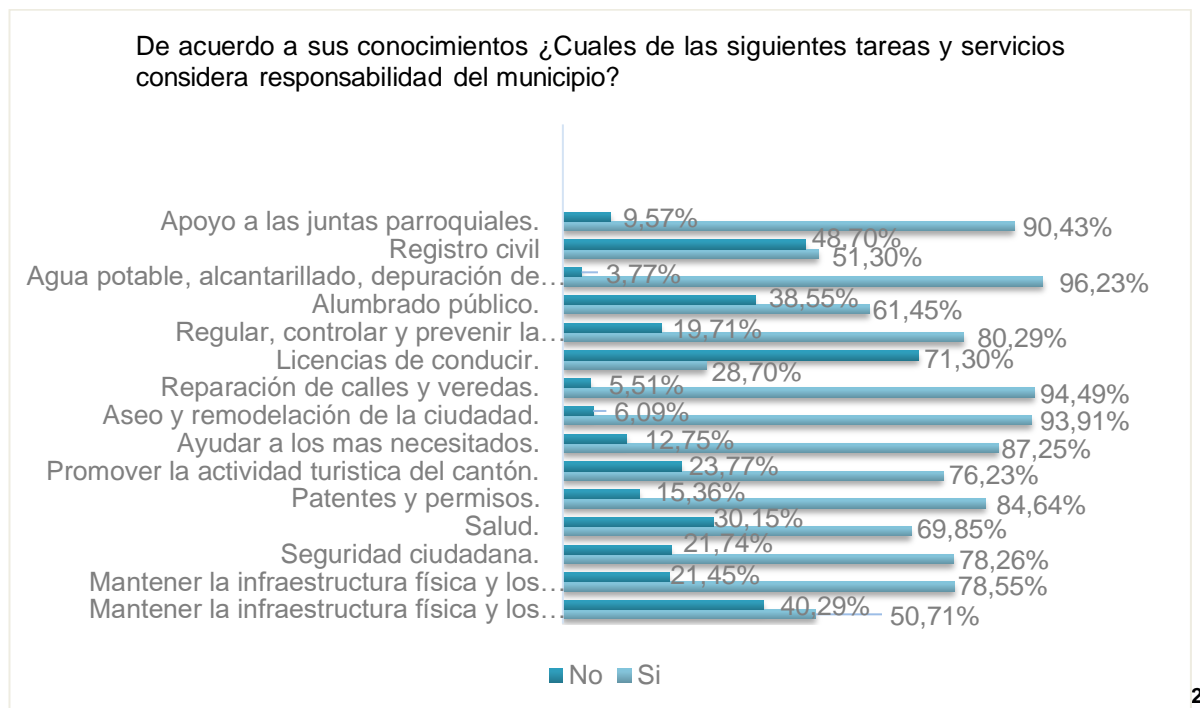
Cómo se puede observar en la tabla 5, el 70,31% de los participantes de la zona urbana considera tener poco conocimiento sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio, el 20,48% tiene un conocimiento medio, el 6,83% indica no conocer sobre la gestión del GAD, mientras que pocas son los ciudadanos que mencionan tener un alto conocimiento 2,39%.

En la zona rural con valores similares, el 69,23% de los ciudadanos encuestados, indica tener poco conocimiento sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio, el 13,46% tiene un conocimiento medio, el 11,54% indica no tener conocimiento sobre la gestión del GAD, y el 5,77% de los ciudadanos menciona tener un alto conocimiento.

3.1.3 Atribución de responsabilidades al municipio.

Grafica 5

Conocimiento de los ciudadanos del cantón Marcabellí sobre las tareas y servicios que son responsabilidad del municipio.



Como se puede observar en la gráfica 5, más del 90% de ciudadanos identifican que las siguientes tareas y servicios son responsabilidad del municipio, como el apoyo a las juntas parroquiales; agua potable, alcantarillado, depuración de aguas servidas; reparación de calles y veredas; aseo y remodelación de la ciudad, además más de un 75% de ciudadanos también reconoce como competencias del municipio a patentes y permisos; regular, controlar y prevenir la contaminación ambiental; promover la actividad turística del cantón; y mantener la infraestructura de los espacios destinados al desarrollo cultural, deportivo y social.

Por otro lado los ciudadanos atribuyen erróneamente al municipio algunas tareas, donde más del 51% de los ciudadanos encuestados atribuye que el registro civil; alumbrado

² Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

público; ayudar a los más necesitados; salud; y seguridad ciudadana son responsabilidades del municipio.

Tabla 7

Conocimiento de los ciudadanos de la zona urbana y rural del cantón Marcabellí sobre las tareas y servicios que son responsabilidad del municipio.

Criterios	Zona			
	Urbano		Rural	
	SI	NO	SI	NO
Mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación.	59,73	40,27	59,62%	40,38%
Mantener la infraestructura y dotar de equipamientos de los espacios públicos destinados al desarrollo, cultural, social y deportivo.	79,86	20,14	71,15%	28,85%
Seguridad ciudadana	78,84%	21,16%	75,00%	25,00%
Salud	68,94%	31,06%	75,00%	25,00%
Patentes y permisos	87,03%	12,97%	71,15%	28,85%
Promover la actividad turística del cantón.	77,82%	22,18%	67,31%	32,69%
Ayudar a los más necesitados	87,37%	12,63%	86,54%	13,46%
Aseo y remodelación de la ciudad	93,52%	6,48%	96,15	3,85%
Reparación de calles y veredas	94,88%	5,12%	92,31%	7,69%
Licencias de conducir	29,35%	70,65%	25,00%	75,00%
Regular, controlar y prevenir la contaminación ambiental	82,59%	17,41%	67,31%	32,69%
Alumbrado público	60,07%	39,93%	69,23%	30,77%
Agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales.	96,93%	3,07%	92,31%	7,69%
Registro civil	50,17%	49,83%	57,69%	42,31%
Apoyo a las juntas parroquiales	90,44%	9,56%	90,38%	9,62%

Cómo se puede observar en la tabla 6, con respecto a la zona urbana del cantón Marcabelí, más del 90% de los participantes reconoce como competencias del municipio al apoyo a las juntas parroquiales; agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales; reparación de calles y veredas; aseo y remodelación de la ciudad. Además más del 75% de los participantes identifican cómo responsabilidad del municipio a regular, controlar, prevenir la contaminación ambiental; promover la actividad turística del cantón; patentes y permisos; mantener la infraestructura y equipamientos de espacios destinados al desarrollo cultural, social y deportivo y con el 59,73% a dar mantenimiento a la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación.

Po otro lado, también existe una atribución errónea con respecto a las competencias del municipio, como la seguridad ciudadana con un 78,84%, salud con un 68,94%, ayudar a los más necesitados con un 87,37%, alumbrado y registro civil con más del 50%. El 70,65% de ciudadanos no consideran a las licencias de conducir como competencia de la municipalidad.

Con respecto a la zona rural al igual que la zona urbana, reconoce como competencias de la municipalidad con más del 90%, al apoyo a las juntas parroquiales; agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales; reparación de calles y veredas; aseo y remodelación de la ciudad. También identifican con más del 71,15% mantener la infraestructura y equipamientos de espacios destinados al desarrollo cultural, social y deportivo; patentes y permisos, con el 67,31% a promover la actividad turística del cantón y regular, controlar prevenir la contaminación ambiental, con el 59,62% al correcto mantenimiento la infraestructura física y los equipamientos de educación y salud. El 57,69% no se equivoca cuando mencionan que el alumbrado público no es responsabilidad del municipio.

La zona rural también tiene una atribución errónea de ciertas tareas y servicios, como seguridad ciudadana y salud con más del 75,00%, ayudar a los más necesitados con el 86,54%, alumbrado público con el 69,23%, y el registro civil con el 57,69%. El 75,00% no

se equivoca cuando mencionan que las licencias de conducir no es responsabilidad del municipio

3.3 Medios de información ciudadana.

Gráfica 6

Medios de información por el que se informa el cantón Marcabellí sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.



Cómo se puede observar en la gráfica 6, entre los medios más destacados por dónde los ciudadanos se informan sobre los servicios, actividades y labores que presta el municipio tenemos a las redes sociales con un 74,00%, y las conversaciones con el 18,20%.

Tabla 8

Medios por los que se informan la zona urbana y rural sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio

Criterios	Zona	
	Urbana	Rural
Televisión local.	0,73%	2,17%
Radio.	0,37%	2,17%
Prensa local.	0,37%	2,17%

Perifoneo,	0,73%	2,17%
Reuniones.	1,10%	6,52%
Contacto con la institución.	3,30%	13,04%
Conversaciones.	18,32%	10,87%
Redes sociales.	74,36%	71,74%
Otros.	0,73%	2,17%

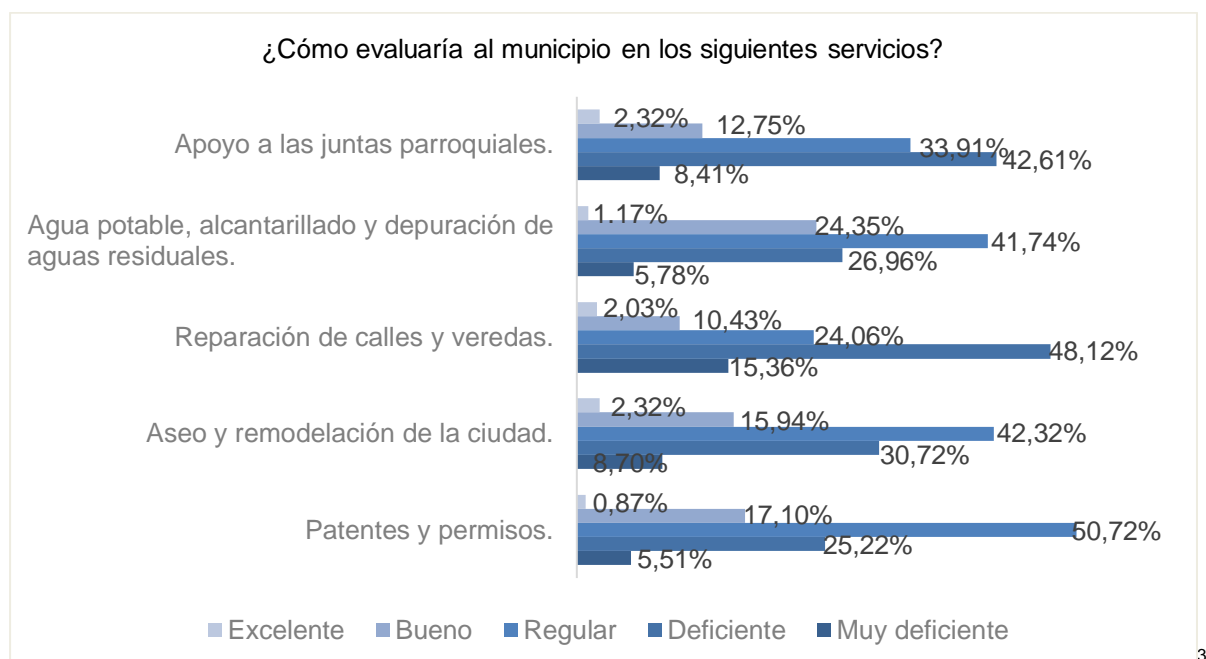
Cómo se puede observar en la tabla 7, entre los medios más destacados de la zona urbana se tiene a las redes sociales con un 74,36%, el 18,32% se informa mediante conversaciones, mientras que el 3,30% de los ciudadanos tiene contacto directo con la institución.

Por su lado la zona rural, tiene como principal medio de información a las redes sociales con un 71,74%, seguido de contacto directo con la institución con un 13,04%, el 10,87% se informa sobre las actividades, labores y servicios que realiza el municipio mediante conversaciones, y el 6,52% se informa por las reuniones a las que asiste.

3.4 Evaluación municipal.

Gráfica 7

Evaluación de servicios.



En este apartado de evaluación municipal se analizará únicamente las competencias exclusivas del municipio, dónde los ciudadanos evaluaron al apoyo de las juntas parroquiales como deficiente con un 42,61%, regular 33,91%, bueno el 12,75%, muy deficiente el 8,41% y sólo el 2,32% lo califica como excelente.

Por otro lado con respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales, el 41,74% de los ciudadanos encuestados lo califican como regular, el 26,96% como deficiente, el 24,35% como bueno, mientras que el 5,78% y el 1,17% lo califican como muy deficiente y excelente respectivamente.

Así mismo en reparación de calles y veredas el 48,12% de los ciudadanos calificó como deficiente, el 24,06% como regular, el 15,36% piensa que es muy deficiente, mientras que el 10,43% evaluó como bueno y el 2,03% califica como excelente.

Con respecto al aseo y remodelación de la ciudad el 42,32% calificó como regular, el 30,72% como deficiente, el 15,94% como bueno, el 8,70% corresponde a deficiente y un porcentaje del 2,32% de ciudadanos califican como excelente.

³ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guagua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

Por último el 50,72% de ciudadanos califica regular en patentes y permisos, el 25,22% como deficiente, el 17,10% como bueno, mientras que el 5,51% y el 0,87% califican como muy deficiente y excelente respectivamente.

Tabla 9

Como evalúa la zona urbana y rural del cantón Marcabellí los servicios, actividades y labores que realiza el municipio.

Zona	Urbano					Rural				
	Muy deficiente.	Deficiente.	Regular.	Bueno.	Excelente.	Muy deficiente.	Deficiente.	Regular.	Bueno.	Excelente.
Apoyo a las juntas parroquiales.	7,17%	41,98%	35,49%	13,31%	2,05%	15,38%	46,15%	25,00%	9,62%	3,85%
Agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.	4,78%	25,26%	43,00%	26,28%	0,68%	11,54%	36,54%	34,62%	13,46%	3,85%
Reparación de calles y veredas.	15,02%	48,12%	24,23%	11,26%	1,37%	17,31%	48,08%	23,08%	5,77%	5,77%
Aseo y remodelación de la ciudad.	7,51%	28,67%	45,39%	16,72%	1,71%	15,38%	42,31%	25,00%	11,54%	5,77%
Patentes y permisos.	4,44%	24,23%	53,24%	16,72%	1,37%	11,54%	30,77%	36,54%	19,23%	1,92%

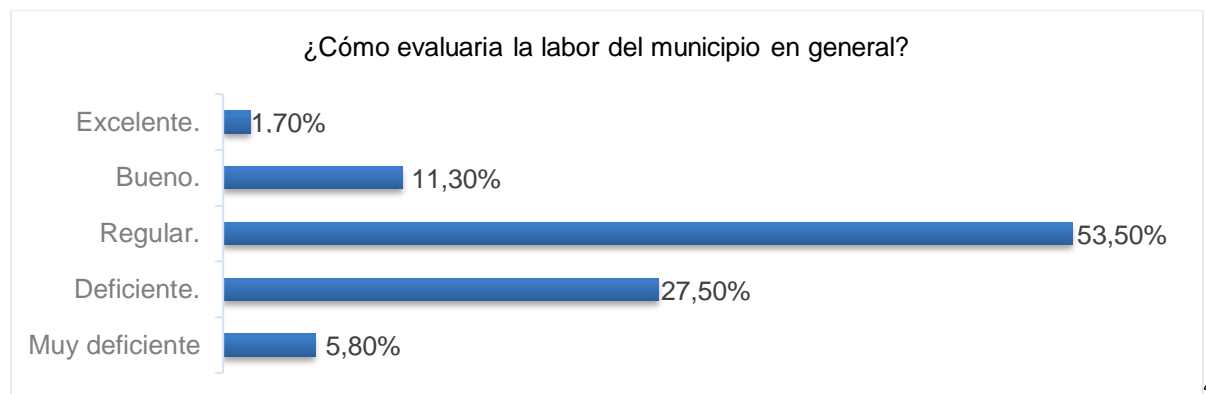
Como muestra la tabla 8, los ciudadanos de la zona urbana evaluaron en su mayoría al apoyo de las juntas parroquiales como deficiente con un 41,98%, regular con el 35,49%, bueno el 13,31%, muy deficiente el 7,17% y sólo el 2,32% lo califica cómo excelente. Por otro lado con respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales, el 43% de los ciudadanos encuestados lo califican como regular, el 26,28% como bueno, el 25,26% como deficiente, mientras que el 4,78% lo califican como muy deficiente y una pequeña cantidad del 0,68% lo califica excelente. Así mismo con respecto a reparación de calles y veredas el 48,12% de los ciudadanos calificó como deficiente, el 24,23% como regular, el 15,02% piensa que es muy deficiente, mientras que el 11,26% evaluó como bueno y el 1,37% califica como excelente. Con respecto al aseo y remodelación de la ciudad el 45,39% calificó como regular, el 28,67% como deficiente, el 16,72% como bueno, el 7,51% corresponde a muy deficiente y un porcentaje del 1,71 como excelente. Por último el 53,24% de ciudadanos califica regular en patentes y permisos, el 24,23% como deficiente, el 16,72% como bueno, mientras que el 4,44% y el 1,37% califican como muy deficiente y excelente respectivamente.

Por otro lado, con respecto a los participantes de la zona rural del cantón, el 46,15% evalúa como deficiente al apoyo a las juntas parroquiales, regular con el 25,00%, el 15,38% lo considera muy deficiente, el 9,62% evalúa las servicio como bueno, mientras que solo el 3,85% de los participantes lo considera excelente. Así mismo haciendo referencia al servicio de agua potable y alcantarillado, el 36,54% evalúa al servicio como deficiente, el 34,62% como regular, el 13,46% de los participantes lo considera bueno, el 11,54% califica al servicio como deficiente y sólo el 3,85% lo considera excelente. Si hablamos de la reparación de calles y veredas, en este caso el 48,08% de los ciudadanos califica como deficiente, el 23,08% como regular, el 17,31% lo considera muy deficiente, el 5,77% lo califica como bueno y excelente. Con respecto al aseo y remodelación de la ciudad, el 42,31% evalúa como deficiente, el 25,00% lo considera regular, el 15,38% indica que es bueno, mientras que solo un 5,77% evalúa como excelente. Por último, haciendo referencia

a patentes y permisos, el 36,54% de participantes evalúa el servicio como regular, el 30.77% como deficiente, el 19,23% considera que el servicio es bueno, el 11,54% lo califica como muy deficiente y el 1.92% indica que el servicio es excelente.

Gráfica 8

Evaluación general del municipio.



Como se puede observar en la gráfica 8, el 53,50% de los ciudadanos encuestados del Cantón Marcabeli califica la labor municipal como regular, el 27,50% lo considera deficiente, el 11,30% evalúa la gestión como buena, mientras que un 5,80% y el 1,70% califica como muy deficiente y excelente respectivamente.

Tabla 10

Cómo evalúa la zona urbana y rural del cantón Marcabelí la labor municipal.

Criterios	Zona	
	Urbana	Rural
Excelente.	1,37%	3,85%
Bueno.	10,58%	15,38%
Regular.	54,27%	50,00%
Deficiente,	29,01%%	19,23%
Muy deficiente.	4,78%	11,54%

De acuerdo a la tabla 9, haciendo referencia a la zona urbana, el 54,27% de los participantes califica la labor municipal como regular, seguido del 29,01% que corresponde

⁴ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guagua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

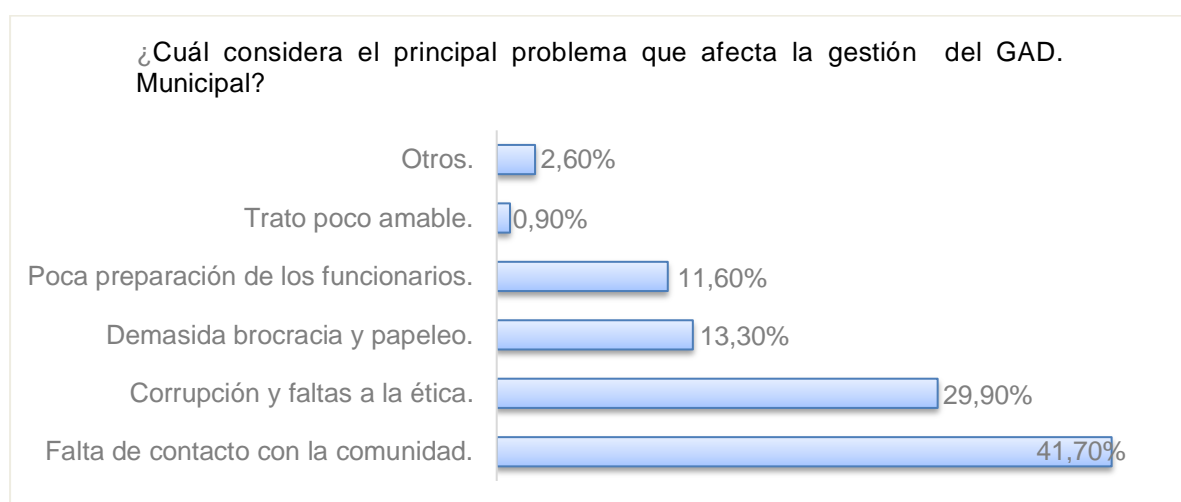
a deficiente, el 10,58% evalúa como bueno, el 4,78% considera que es muy deficiente y sólo el 1,37% califica como excelente.

Con respecto a la zona rural, el 50,00% de los ciudadanos califica la labor municipal como regular, el 19,23% como deficiente, el 15,38% considera la labor como buena, mientras que el 11,54% indica que es muy deficiente y el 3,85% excelente.

3.5 Problemas que afectan al trabajo de la municipalidad.

Grafica 9

Problemas que afecta el trabajo de la municipalidad según ciudadanos del cantón Marcabellí.



Según la gráfica 9, el 41,70% de ciudadanos encuestados indica que el trabajo del municipio se ve afectado por la falta de contacto con la comunidad, seguido de un 29,90% que manifiesta que es por corrupción y faltas a la ética, un 13,30 % de participantes indica que es por demasiada burocracia y papeleo, el 11,60% menciona que se debe a la poca preparación de los funcionarios, el 2,60% y 0,90% indican que se debe a otros problemas y trato poco amable respectivamente.

Tabla 11

Problemas que afecta el trabajo de la municipalidad según zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

Criterios	Falta de contacto con la comunidad.	Corrupción y faltas a la ética.	Demasiada burocracia y papeleo.	Poca preparación de los	Trato poco amable.	Otros.
-----------	-------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-------------------------	--------------------	--------

⁵ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guagua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

		funcionarios.					
Zona	Urbano	41,98%	28,33%	15,02%	10,58%	1,02%	3,07%
	Rural	40,38%	38,46%	3,85%	17,31%	0,00%	0,00%

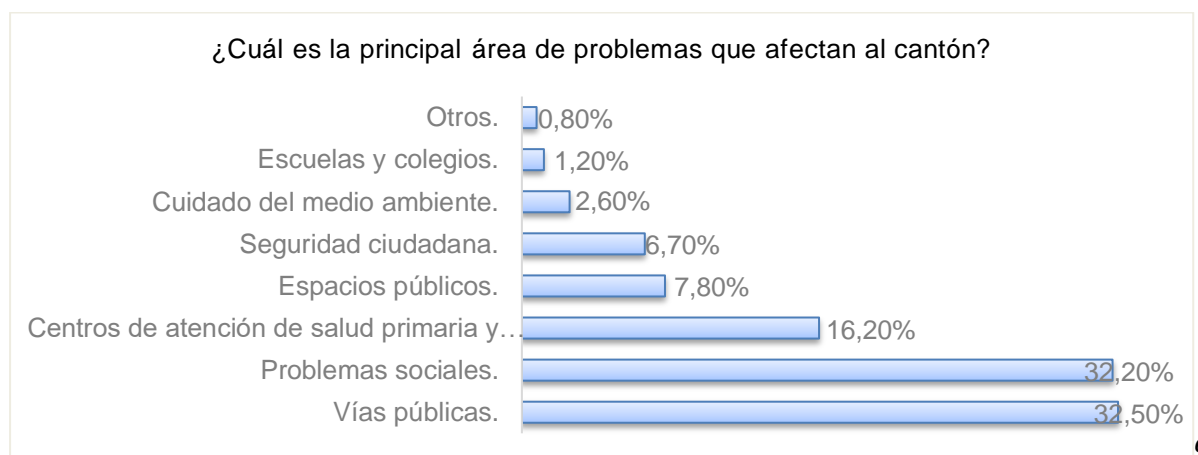
Como se puede evidenciar en la tabla 10, la zona urbana considera en un 41,98% que la falta de contacto con la comunidad es el principal problema que afecta el trabajo del municipio, seguido de la corrupción y faltas a la ética con un 28,33%, el 15,02% considera que se debe a la demasiada burocracia y papeleo, el 10,58% indica que es por la poca preparación de los funcionarios, el 1,02% menciona que se debe al trato poco amable y otros problemas con el 3,07%.

Por su parte en la zona rural, indican en un 40,38% que se debe a la falta de contacto con la comunidad, el 38,46% de participantes considera que el problema que afecta el trabajo de la municipalidad se debe a la corrupción y faltas a la ética, el 17,31% indica que se debe a la poca preparación de los funcionarios, mientras que el 3,85% manifiesta que es por la demasiada burocracia y papeleo.

3.6 Principales problemas que afectan al cantón Marcabellí.

Gráfica 10

Principal área de problemas que afectan al cantón Marcabellí.



Como se puede observar en la gráfica 10, los participantes consideran como los principales problemas que afectan al Cantón a las vías públicas con un 32,50% y los

⁶ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guagua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

problemas sociales con el 32,20%, seguido de los centros de salud primaria con un 16,20%, los espacios públicos y seguridad ciudadana con un 7,80% y 6,70% respectivamente, mientras que el cuidado del medio ambiente, escuelas y colegios y otros problemas obtuvieron menos del 3,00%.

Tabla 12

Principal área de problemas que afectan a la zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

Criterios	Zona	
	Urbana	Rural
Vías públicas.	34,13%	23,08%
Problemas sociales.	31,06%	38,46%
Centros de salud.	16,38%	15,38%
Espacios públicos,	7,51%	9,62%
Seguridad ciudadana.	5,46%	13,46%
Cuidado al medio ambiente	3,07%	0,00%
Escuelas y colegios.	1,37%	0,00%
Otros.	1,02%	0,00%

En la zona urbana, como se evidencia en la tabla 11, el 34,13% de participantes considera como principal área de problemas a las vías públicas, seguido de problemas sociales con un 31,06%, los centros de salud como tercera opción con un 16,38%, los espacios públicos con el 7,51%, la seguridad ciudadana con un 5,46%, con el 3,07% los ciudadanos consideran que es el cuidado del medio ambiente, escuelas y colegios con el 1,37%, mientras que el 1,02% consideran que son otras las áreas de problemas que tiene el cantón.

Por su lado la zona rural considera cómo problema principal a los problemas sociales con un 38,46%, seguido de las vías públicas con un 23,08%, los centros de salud con un 15,38%, el 13,46% considera que es la seguridad ciudadana, mientras que el 9,62% considera que son los espacios públicos el problema principal.

Gráfica 11

Acción más importante a realizar con respecto a seguridad ciudadana en el cantón Marcabelí.



Cómo se puede observar en la gráfica 11, los ciudadanos encuestados consideran que aumentar la vigilancia municipal con el 38,30%, junto a fomentar la coordinación entre juntas barriales para prevenir delitos con un 37,7% son las acciones más importantes a realizar en el Cantón, seguido de ofrecer programas de reinserción social con un 12,80%, aumentar la iluminación en plazas y calles con un 9,90% y otras acciones con el 1,30%. Si bien es cierto la seguridad ciudadana no es una competencia exclusiva de los municipios, sin embargo, dentro de sus funciones está la coordinación de los consejos de seguridad ciudadana del municipio junto con otros organismos y la policía nacional para velar por la seguridad de la ciudadanía.

Tabla 13

Acción más importante a realizar con respecto a seguridad ciudadana según zona urbana y rural del cantón Marcabelí.

Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Aumentar la vigilancia municipal	37,88%	40,38%
Fomentar la coordinación entre juntas para prevenir delitos.	40,61%	21,15%
Ofrecer programas de reinserción social.	11,95%	17,31%
Aumentar la iluminación en calles y plazas.	8,19%	19,23%

⁷ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guagua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

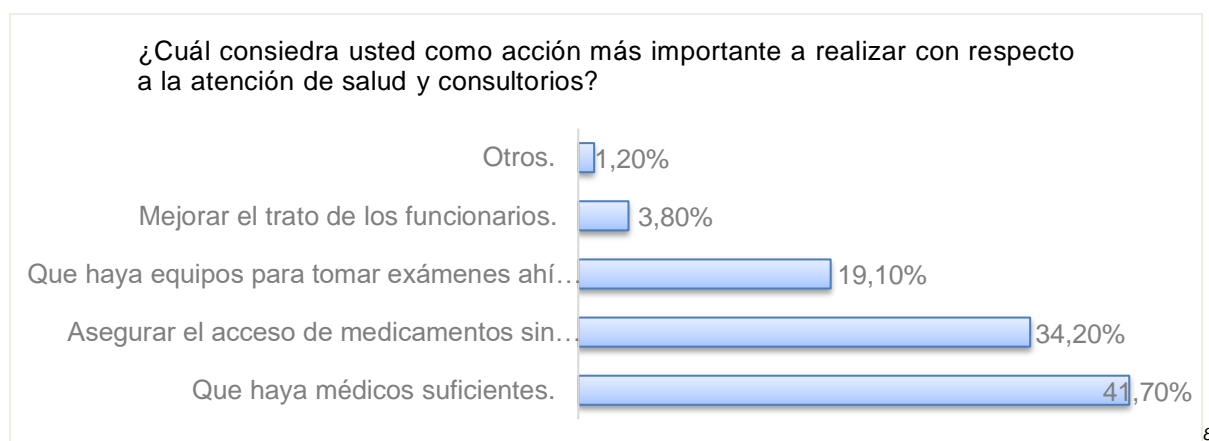
Otros	1,37%	1,93%
-------	-------	-------

Según los resultados de la tabla 12, en el caso del sector urbano, el 40,61% considera que la acción más importante a realizar con respecto a seguridad ciudadana a fomentar la coordinación entre juntas para prevenir delitos, seguido de aumentar la vigilancia municipal con un 37,88%, seguido de ofrecer programas de reinserción social con un 11,95%, aumentar la iluminación de plazas y calles con el 8,17% y el 1,37% de participantes consideran que hay otras acciones más importantes que se pueden realizar.

Con respecto a la zona rural a diferencia de la zona urbana, el 40,38% de participantes consideran como acción más importante a aumentar la vigilancia municipal, después consideran que es fomentar la coordinación entre juntas para prevenir delitos con un 21,15%, aumentar la iluminación en plazas y veredas la consideran como la tercera opción más importantes con el 19,23%, seguido de ofrecer programas de reinserción social con él 17,31%, por otro lado el 1,93% de participantes consideran que hay otras acciones más importantes.

Gráfica 12

Acción más importante a realizar con respecto a salud en el cantón Marcabellí.



Con respecto al área salud y consultorios, que no es competencia exclusiva del municipio, sin embargo, como se puede observar en la gráfica 12, el 41,70% de los participantes considera que la acción más importante a realizar es que haya médicos

⁸ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guagua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

suficientes, el 34,2% indica que es el acceso de medicamentos sin costo o bajo costo, el 19,10% considera importante que haya equipos para tomar exámenes ahí mismo, por último el 3,80% menciona que es importante mejorar el trato de los funcionarios y el 1,20% manifiesta que hay otras acciones más importantes.

Tabla 14

Acción más importante a realizar con respecto a salud según zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

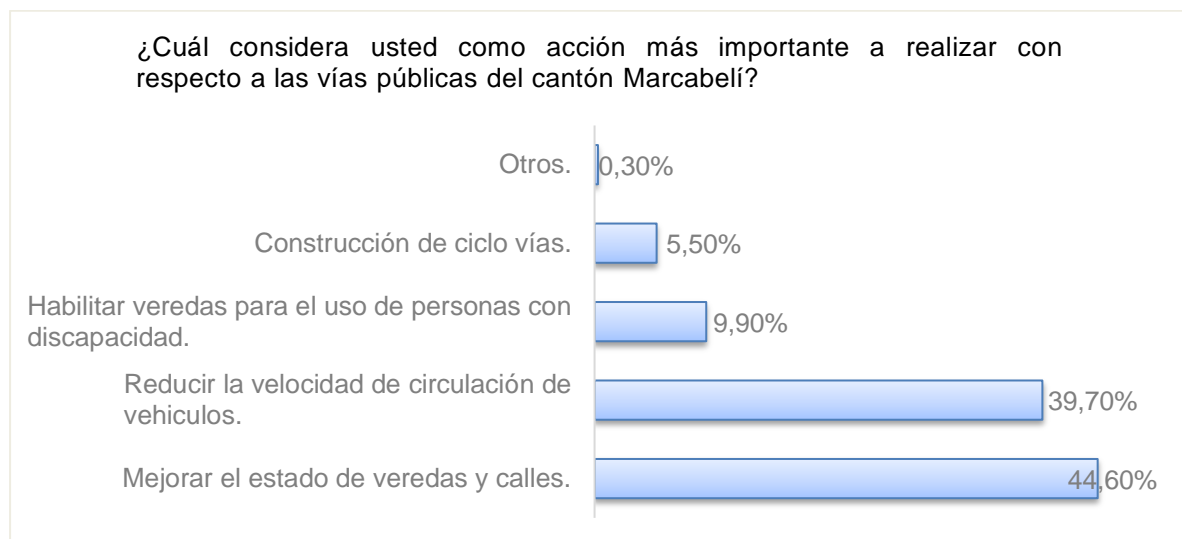
Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Médicos suficientes.	43,69%	30,77%
Asegurar el acceso a medicamentos sin costo o bajo costo.	33,11%	40,38%
Equipos para tomar exámenes ahí mismo.	18,77%	21,15%
Mejorar el trato de los funcionarios.	3,07%	7,69%
Otros	1,37%	0,00%

Con respecto a la zona urbana, como se observa en la tabla 13, el 43,69% de los participantes considera como acción más importante la presencia de médicos suficientes en el Cantón, seguido de asegurar el acceso a medicación sin costo o bajo costo con el 33,11%, otro grupo del 18,77% de encuestados manifiesta que consideran más importante a que haya equipos suficientes para realizar exámenes ahí mismo, el 3,07% considera que es mejorar el trato de los funcionarios, y cómo último el 1,37% de ciudadanos indican que existen otras acciones más importantes que se pueden realizar.

La zona rural sin embargo, considera como acción más importante a asegurar el acceso a medicamentos sin costo o bajo costos con el 40,38%, por otro lado el 30,77% manifiesta que es que haya médicos suficientes en el cantón, seguido de la existencia de equipos para realizar exámenes ahí mismo con el 21,15%, el 7,69% de los ciudadanos considera que se debe mejorar el trato por parte de los funcionarios.

Gráfica 13

Acciones más importantes a realizar con respecto a las vías públicas en el cantón Marcabellí.



Cómo se puede evidenciar en la gráfica 13, los participantes consideran como acción más importantes a la reparación de veredas y calles con un 44,60%, seguido de reducir la velocidad de circulación de vehículos con un 39,70%, el 9,90% corresponde a habilitar veredas para el uso de personas con discapacidad, el 5,50% refiere a la construcción de ciclo vías, y el 0,30% de ciudadanos considera que son otras las acciones a implementar.

Tabla 15

Acción más importante a realizar con respecto a vías públicas en la zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Mejorar el estado de veredas y calles.	44,03%	48,08%
Reducir la velocidad de circulación de vehículos.	42,32%	25,00%
Habilitar veredas para el uso de personas con discapacidad.	7,51%	23,08%
Construcción de ciclo vías.	6,14%	1,92%

⁹ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guagua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

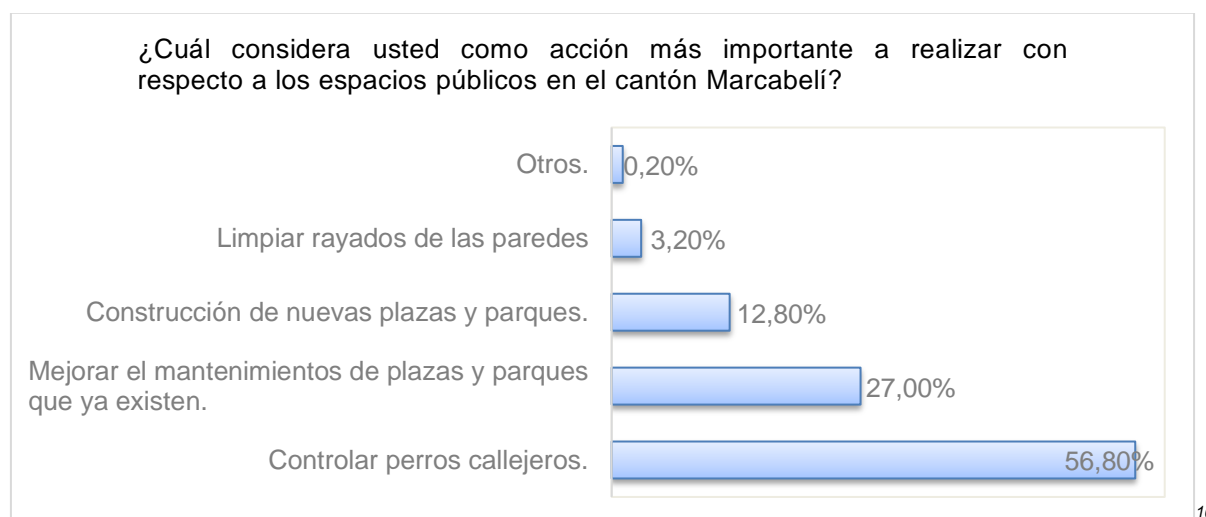
Otros	0,00%	1,92%
-------	-------	-------

La zona urbana, como se observa en la tabla 14, considera como acción más importante con respecto a vías públicas a mejorar el estado de veredas y calles con el 44,03% seguido de reducir la velocidad de circulación de vehículos con el 42,32%, el 7,51% de participantes manifiesta que la acción más importante es habilitar veredas para el uso de las personas con discapacidad, y el 6,14% consideran que es la construcción de ciclo vías.

La zona rural, al igual que la urbana, también considera como acción más importante con el 48,08% a mejorar el estado de veredas y calles, seguido de reducir la velocidad de vehículos con el 25%, por otro lado el 23,08% manifiesta que es habilitar veredas para el uso de personas con discapacidad, el 1,92% indica que se debe construir ciclo vías y el 1,92% menciona que hay otras acciones más importantes.

Gráfica 14

Acción más importante a realizar con respecto a los espacios públicos del cantón Marcabelí.



Cómo se puede observar en la gráfica 14, los ciudadanos consideran como acción más importante con un 56,8% controlar los perros callejeros, seguido del mantenimiento de plazas y parques con un 27,00%, por otro lado el 12,80% de los participantes manifiestan

¹⁰ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

que es la construcción de nuevas plazas y parques, el 3,20% considera que es limpiar rayados de las paredes y el 0,20% indica que hay otras acciones más importantes .

Tabla 16

Acción más importante a realizar con respecto a espacios públicos en la zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

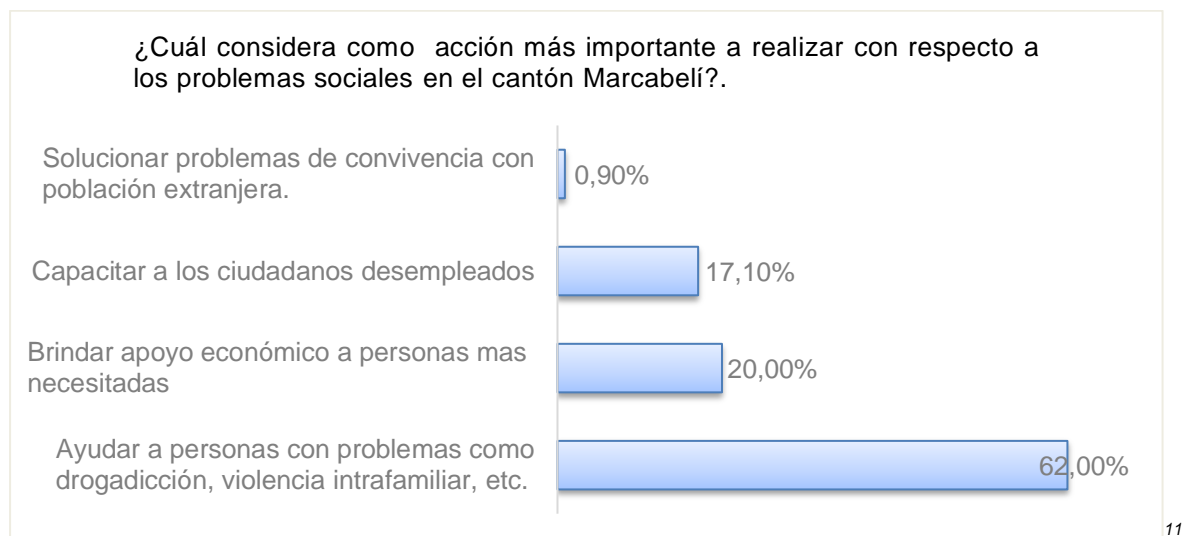
Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Controlar perros callejeros.	60,41%	36,54%
Mejorar el mantenimiento de plazas y parques que ya existen.	24,23%	42,31%
Construcción de nuevas plazas y parques.	12,29%	15,38%
Limpiar rayados de paredes.	2,73%	5,77%
Otros.	0,34%	0,00%

Como se observa en la tabla 15, con respecto a la zona urbana, el 60,41% de los ciudadanos encuestados considera como acción más importante a controlar los perros callejeros, seguido de mejorar el mantenimiento de plazas y parques con un 24,23%, el 12,29% de participantes indica que es la construcción de nuevas plazas y parques, con el 2,73% limpiar rayados de las paredes, y por último el 0,34% consideran que hay acciones más importantes a realizar.

Por el lado de la zona rural, en su mayoría los participantes consideran como acción más importante con un 42,31% a mejorar el mantenimientos de plazas y parques, seguido de controlar perros callejeros con un 36,54%, el 15,38% de ciudadanos encuestados manifiesta que la acción más importante es la construcción de nuevas plazas y parques y con el 5,77% limpiar rayados de las paredes.

Gráfica 15

Acción más importante a realizar con respecto a los problemas sociales en el cantón Marcabellí.



Como se puede observar en la gráfica 15, el 62,00% de ciudadanos consideran como acción más importante el ayudar a personas con problemas como drogadicción, violencia intrafamiliar, etc., seguido de dar ayuda económica a personas de escasos recursos con un 20,00%, el 17,10% considera que es entregar capacitación a personas desempleadas y el 0,90% solucionar problemas de convivencia con población extranjera. Sin embargo esta área de problemas sociales no está dentro de las responsabilidades de la municipalidad.

Tabla 17

Acción más importante a realizar con respecto a problemas sociales en la zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Ayudar a personas con problemas como drogadicción, violencia intrafamiliar, etc.	64,85%	46,15%
Brindar apoyo económico a personas más necesitadas.	18,77%	26,93%
Capacitar a personas desempleadas.	15,70%	25,00%
Solucionar problemas de convivencia con	0,68%	1,92%

¹¹ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

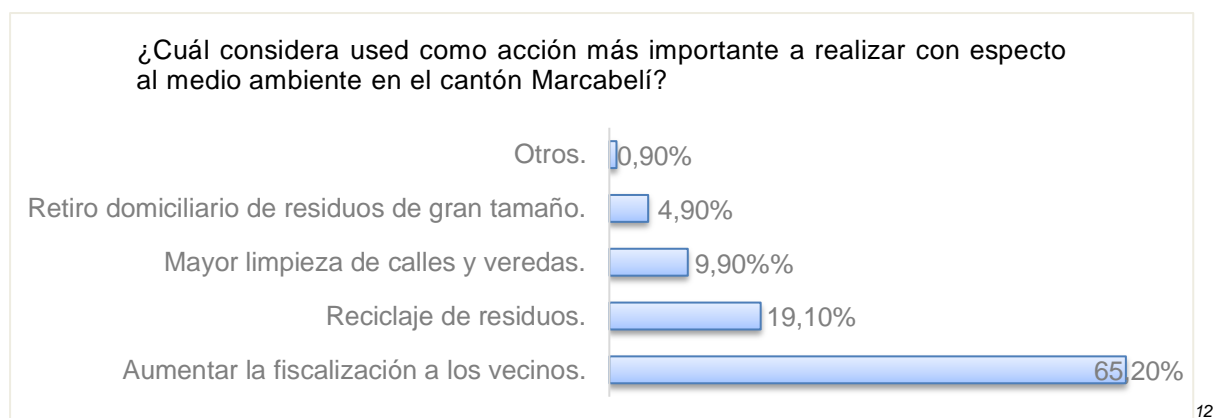
población extranjera.		
Otros.	0,34%	0,00%

De acuerdo con la tabla 16, con respecto a la zona urbana, los participantes consideran con el 64,85% como acción más importante a brindar ayuda a personas con problemas como drogadicción, violencia, etc. Por otro lado el 18,77% de ciudadanos manifiesta que es dar ayuda económica a personas de escasos recursos, seguido de entregar capacitación a personas desempleadas con el 15,70%, el 0,68% considera que es solucionar problemas de convivencia con población extranjera.

La zona rural, al igual que la urbana, también considera como acción más importante con el 46,15% a brindar ayuda a personas con problemas como drogadicción, violencia, etc., seguido de dar ayuda económica a personas de escasos recursos con el 26,93%, el 25% de los ciudadanos encuestados considera como acción más importante a entregar capacitación a personas desempleadas y por último el 1,92% manifiesta que es solucionar problemas de convivencia con población extranjera.

Gráfica 16

Acción más importante a realizar con respecto al medio ambiente en el cantón Marcabellí.



Con respecto al cuidado del medio ambiente, como se observa en la gráfica 16, el 65,20% de los ciudadanos encuestados considera que se debe aumentar la fiscalización a los vecinos, el 19,10% de participantes indica que es el reciclaje de residuos, mientras que

¹² Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

el 9,90% menciona que es la mayor limpieza de calles y veredas, y con un porcentaje menor del 4,90% y 0,90% consideran que la acción más importante es el retiro de residuos de gran tamaño y la opción otros respectivamente.

Tabla 18

Acción más importante a realizar con respecto al medio ambiente en la zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Aumentar fiscalización de los vecinos.	69,97%	38,46%
Reciclaje de residuos.	16,04%	36,54%
Mayor limpieza de calles y veredas.	8,53%	17,31%
Retiro domiciliarios de residuos de gran tamaño.	4,78%	5,77%
Otros.	0,68%	1,92%

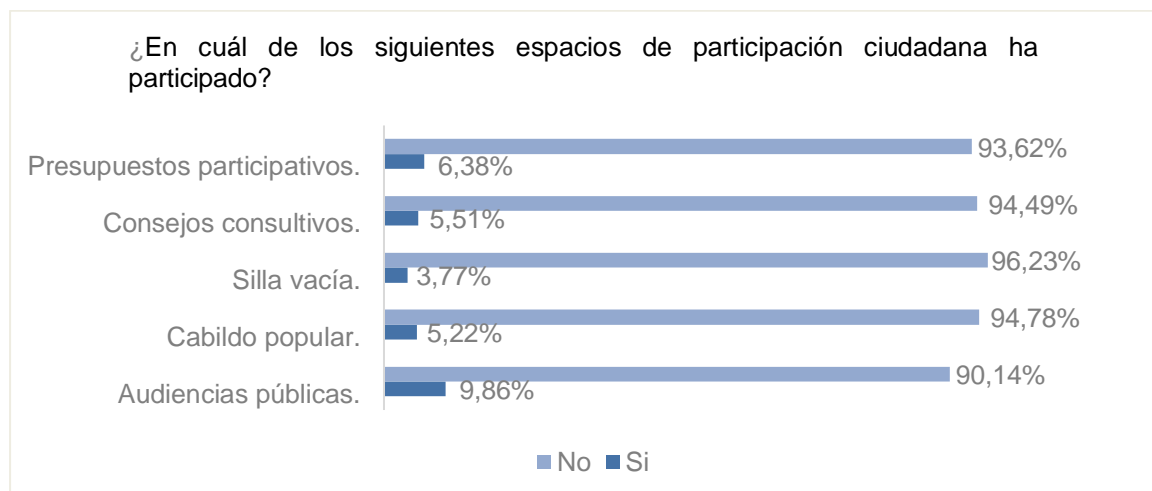
En la zona urbana, como se puede observar en la tabla 17, los ciudadanos consideran con el 69,97% como acción más importante a aumentar la fiscalización de vecinos para evitar la contaminación ambiental, seguido de reciclajes de residuos con el 16,04%, mayor limpieza de calles y veredas con el 8,53%, el 4,78% de participantes consideran como acción más importante al retiro domiciliario de residuos de gran tamaño y por último el 0,68% indica que hay otras acciones más importantes que se pueden realizar con respecto al medio ambiente.

La zona rural, con el 38,46% de los participantes encuestados considera que la acción más importante a realizar en aumentar la fiscalización de los vecinos, el 36,54% indica que es el reciclaje de residuos, con el 17,31% a la mayor limpieza de calles y veredas, por otro lado el 5,77% de los participantes considera como acción más importantes al retiro domiciliario de residuos de gran tamaño, seguido de otras acciones con el 1,92%.

3.7 Espacios de participación ciudadana.

Grafica 17

Participación ciudadana.



Con respecto a los espacios de participación ciudadana como podemos observar en la gráfica 17, más del 90,00% de los ciudadanos indica que no ha participado en ninguno de estos espacios, menos del 10,00% mencionan haber participado.

Tabla 19

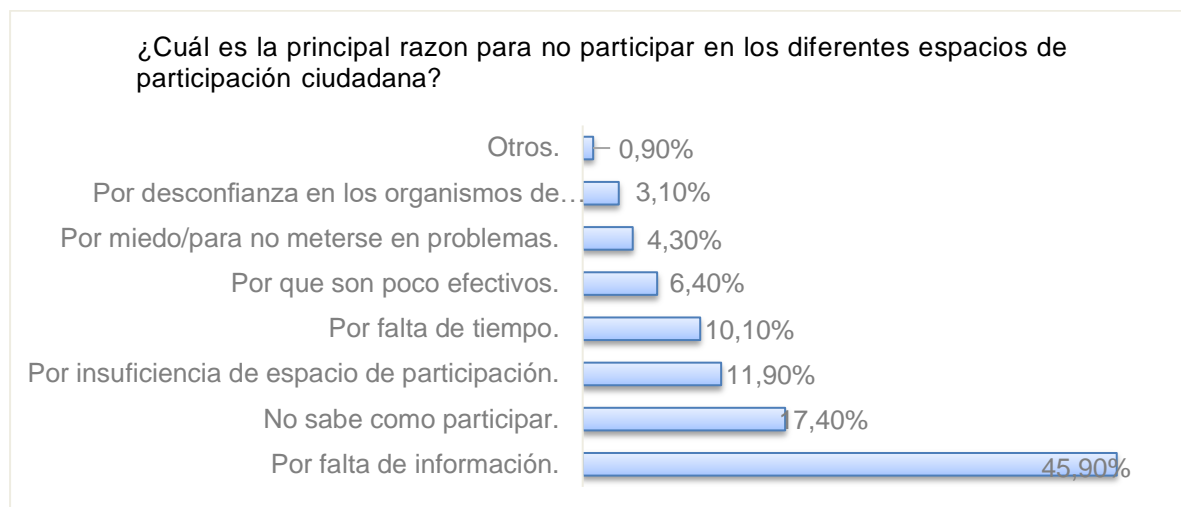
Participación ciudadana en la zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

Criterios	Zona			
	Urbano		Rural	
	Si	No	Si	No
Presupuestos participativos.	9,56%	90,44%	15,38%	84,62%
Consejos consultivos.	3,75%	96,25%	13,46%	86,54%
Silla vacía.	2,73%	97,27%	9,62%	90,38%
Cabildo popular.	3,75%	96,25%	13,46%	86,54%
Audiencias Públicas	9,56%	90,44%	11,54%	88,46%

Como se observa en la tabla 18, más del 90,00% de la ciudadanos encuestados de la zona urbana no ha participado en los diferentes espacios de participación ciudadana, al igual que la zona rural que más del 80,00% de participantes tampoco ha participado en los diferentes espacios de participación ciudadana.

Grafica 18

Motivos de no participación.



La escasa participación como se puede observar en la gráfica 18, se debe a la falta de información por parte de las autoridades con un 45,90%, el 17,40% de los participantes menciona que no sabe cómo participar, mientras que el 11,90% de ciudadanos indica que es por insuficiencia de espacios de participación, la falta de tiempo también es uno de los motivos para la escasa participación con un 10,10%, entre otros motivos tenemos la desconfianza en los organismos de participación con un 3,10%, la poca efectividad de los mismos con un 6,40% y el 4,30% de los participantes manifiestan que tienen miedo a meterse en problemas.

Tabla 20

Motivos de no participación de la zona urbana y rural en los espacios de participación ciudadana.

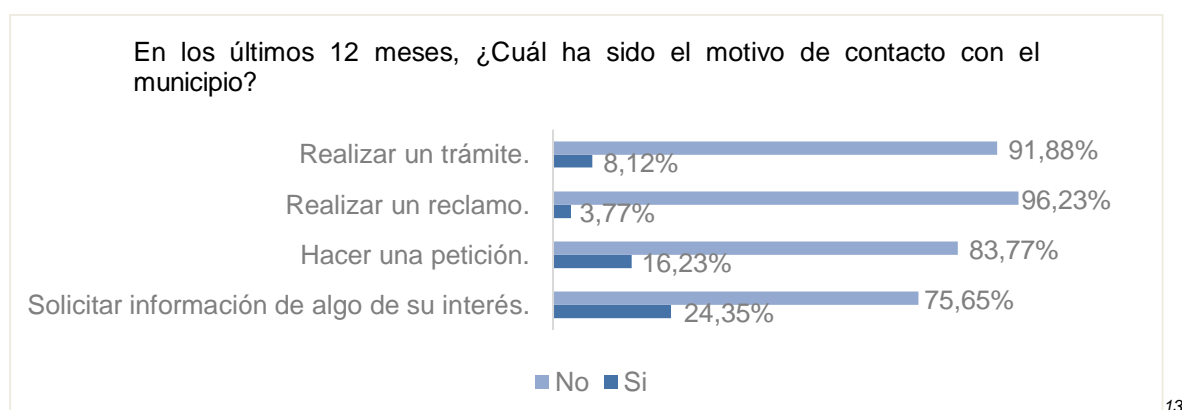
Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Por falta de información.	47,64%	36,54%
No sabe cómo participar.	17,45%	17,31%
Por insuficiencia de espacios de participación.	12,00%	11,54%
Por falta de tiempo.	9,09%	15,38%
Porque son poco efectivos.	6,55%	5,77%
Por miedo/ para no meterse en problemas.	3,27	9,62
Por desconfianza en los organismos de participación.	2,91%	3,85%
Otros.	1,09%	0,00%

La poca participación de la zona urbana, como se puede observar en la tabla 19, el 47,64% de encuestados no participa por falta de información, el 17,45% no sabe cómo participar, seguido del 12,00% de ciudadanos que menciona que se debe por la insuficiencia de espacios de participación, la falta de tiempo con el 9,09% también es otro de los motivos para la escasa participación, el 6,55% indica que su falta de participación debe porque consideran que los espacios de participación son poco efectivos, el 3,27% tiene miedo de meterse en problemas, el 2,91% desconfía en los organismos de participación y por último el 1,09% de ciudadanos indica que son otros los motivos para no participar.

Por el lado de la zona rural, al igual que la urbana, la poca participación en su mayoría se debe por la falta de información 35,54%, el 17,31% de ciudadanos encuestados manifiesta que no sabe cómo participar, seguido de la insuficiencia de espacios de participación con el 11,54%, por otro lado el 15,38% de la zona rural manifiesta que no tiene tiempo para participar, el 5,77% manifiesta que la poca participación se debe por la poca efectividad de los espacios, otros tienen miedo, no quieren meterse en problemas 9,62%, y el 3,85% de participantes tiene desconfianza a los organismos de participación

Gráfica 19

Motivos de contacto de los ciudadanos con el municipio.

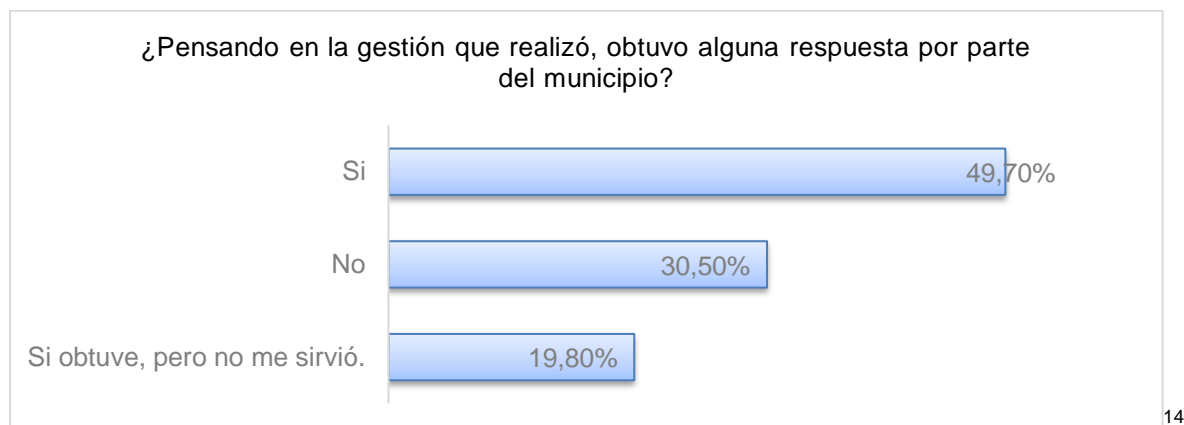


¹³ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

Como se puede evidenciar en la gráfica 19, más del 75,00% de la población encuestada no se ha contactado con el municipio, autoridades o funcionarios municipales. Dónde sólo el 24,35% se acercó a solicitar información de algo de su interés, el 16,23% para realizar una petición , el 3,77% y el 8,12% para realizar un reclamo o trámites.

Gráfica 20

Respuesta por parte del municipio.



Como se puede observar en la gráfica 20, de los participantes que si tuvieron acercamiento con la municipalidad para realizar cualquiera de los requerimientos evaluados, el 49,70% de ciudadanos indican que si obtuvieron respuesta a su requerimiento, el 30,50% no obtuvo ninguna respuesta, y 19,80% si obtuvo ayuda pero no le sirvió.

Tabla 21

Motivos contacto de la población urbana y rural con el municipio.

Criterios	Zona			
	Urbano		Rural	
	Si	No	Si	No
Solicitar información de algo de su interés.	25,60%	74,40%	17,31%	82,69%
Hacer una petición.	15,70%	84,30%	19,23%	80,77%
Realizar un reclamo.	7,51%	92,49%	11,54%	88,46%
Realizar un trámite.	23,89%	76,11%	15,38%	84,62%

Como se puede observar en la tabla 20, más del 74,00% de la zona urbana no se ha contactado con el municipio en el último año, donde los ciudadanos se acercan más a

¹⁴ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

solicitar información de algo de su interés 25,60% y a realizar trámites con el 23,89%, en menor porcentaje se acercan a hacer una petición con el 15,70% y el 7,51% de los encuestados se han acercado al municipio a realizar un reclamo.

La zona rural por su lado, más del 80,00% de los encuestados tampoco se ha contactado con el municipio, como se puede evidenciar en la tabla 20, los ciudadanos se acercan en cantidades similares a realizar peticiones con un 19,23% , a solicitar información de algo de su interés 17,31%, realizar trámites con el 15,38% y por último el 11,54% de los encuestados se acerca a realizar algún reclamo.

Tabla 22

Respuesta por parte del municipio según zona urbana y rural.

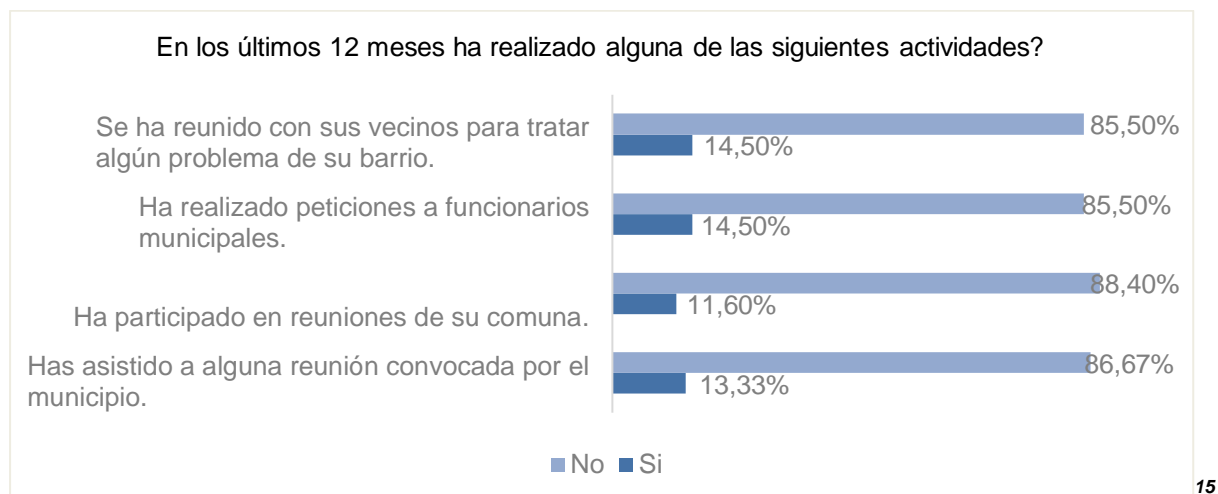
Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Si	49,31%	51,52%
No	31,25%	27,27%
Si obtuve, pero no me sirvió.	19,44%	21,21%

Como se puede evidenciar en la tabla 21, la mayoría de los ciudadanos de la zona urbana que se contactó con el municipio por diferentes razones si obtuvo respuesta 49,31%, los participantes que indican que no obtuvieron ayuda corresponde al 31,25%, por otro lado el 19,44% indica que si obtuvo respuesta pero no les sirvió.

En la zona rural, de igual forma el 51,52% indica que recibió respuesta del municipio con respecto a su requerimiento, el 27,27% menciona que el municipio no respondió y el 21,21% si obtuvo una respuesta pero no fue eficiente.

Gráfica 21

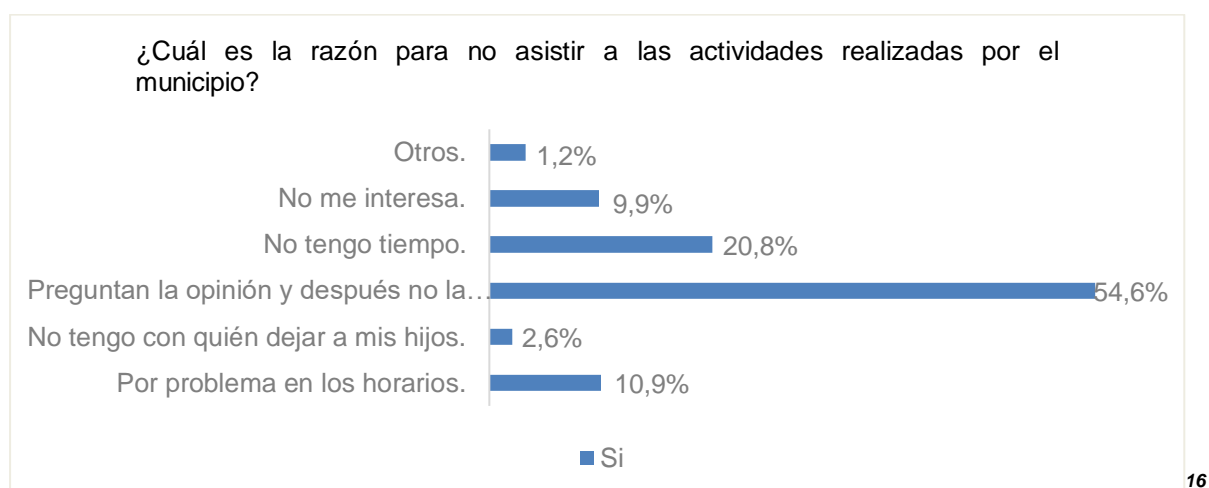
Actividades realizadas por la ciudadanía del cantón Marcabellí.



Como se puede observar en la gráfica 21, más del 85,00% de participantes no ha realizado ninguna de las actividades evaluadas, donde sólo el 13,33 % ha asistido a reuniones convocadas por el municipio, el 11,60% ha participado en reuniones de su comuna, el 14,50% ha realizado una petición a los funcionarios municipales y se ha reunido con sus vecinos para tratar algún problema de su barrio.

Gráfica 22

Razón para no asistir a actividades del municipio.



¹⁵ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

¹⁶ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

Como se puede observar en la gráfica 22, de los ciudadanos que no asistieron a ninguna de las actividades realizadas por el municipio, el 54,60% menciona que es por que piden su opinión y después no la consideran, el 20,80% afirma que es por falta de tiempo, el 10,90% es por problemas en los horarios, al 9,90% no le interesa asistir a ninguna de estas actividades y el 2,60% de los participantes no tiene con quien dejar a sus hijos.

Tabla 23

Actividades realizadas según zona urbana y rural con el municipio.

Criterios	Zona			
	Urbano		Rural	
	Si	No	Si	No
Has asistido a alguna reunión convocada por el municipio.	12,63%	87,37%	17,31%	82,69%
Ha participado en reuniones de su comuna.	9,56%	90,44%	23,08%	76,92%
Ha realizado peticiones a funcionarios municipales.	13,65%	86,35%	19,23%	80,77%
Se ha reunido con los vecinos para tratar problemas de su barrio.	15,02%	84,98%	11,54%	88,46%

Como se puede observar en la tabla 22, más del 85,00% de los encuestados de la zona urbana no ha realizado ninguna de las actividades evaluadas, donde sólo el 1,02% se ha reunido con los vecinos para tratar problemas de su barrio, el 13,65% de los participantes ha realizado peticiones a funcionarios municipales, los ciudadanos que han asistido a reuniones convocadas por el municipio corresponde al 12,63%, mientras que sólo el 9,56% ha participado en reuniones de su comuna.

Por el lado de la zona rural, más del 76,00% de los encuestados no ha realizado ninguna de las actividades, donde los ciudadanos que si han realizado alguna actividad, en su mayoría corresponde con el 23,08% a participación en reuniones de su comuna, el 19,23% si ha realizado peticiones a funcionarios municipales, el 11,54% de los ciudadanos se ha reunido con los vecinos para tratar problemas barriales y el 17,31% asistió a reuniones convocadas por el municipio en el último año.

Tabla 24

Razón para no asistir a reuniones convocadas por el municipio según zona urbana y rural del cantón Marcabellí.

Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Por problemas en los horarios.	10,15%	16,28
No tengo con quien dejar a mis hijos.	2,63%	2,33
Preguntan la opinión y luego no la consideran.	57,14%	44,19
No tengo tiempo.	19,55%	30,23
No me interesa.	9,02%	16,28
Otros.	1,50%	0.00%

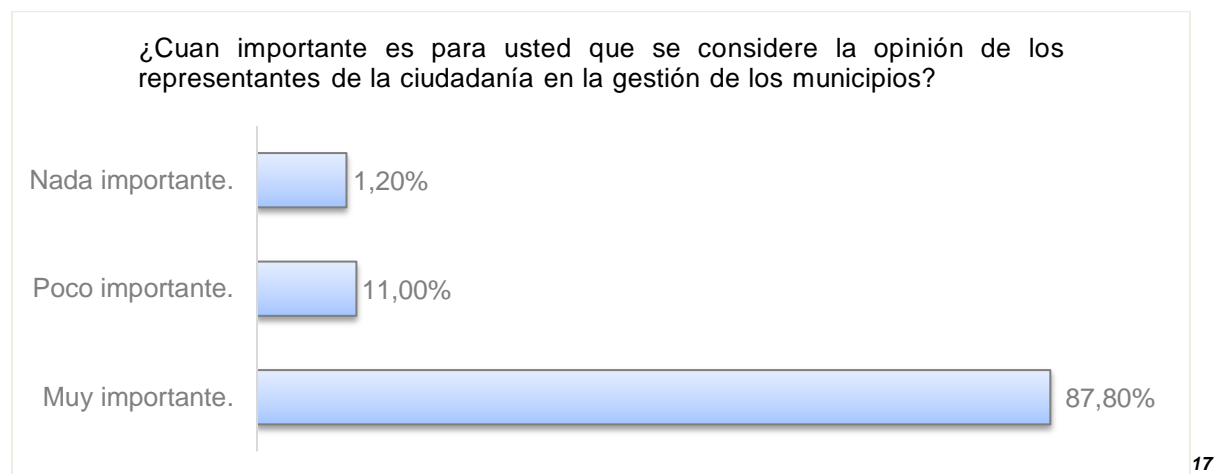
Cómo se puede observar en la tabla 23, la razón principal de los encuestados de la zona urbana para no asistir a reuniones convocadas por el municipio en un 57,14% corresponde a que las autoridades no consideran su opinión, el 19,55% de participantes no cuenta con el tiempo para poder asistir, el 10,15% indica que se debe a problemas en los horarios, al 9,02% de los participantes no le interesa asistir, el 2,63% menciona que no tiene con quien dejar a sus hijos, mientras que el 1,50% expresa que son otros los motivos.

En la zona rural, al igual que en la urbana, los ciudadanos en su mayoría con el 44,18% expresa que la poca asistencia a reuniones convocadas por el municipio se debe a que preguntan su opinión y luego no la consideran, además el 30,23% menciona que no tiene tiempo para asistir, mientras que el 16,28% indica que se debe por dificultad en los horarios y por qué no le interesa, y por último el 2,33% de los participantes manifiesta que no tiene con quien dejar a sus hijos.

3.8 Importancia de opinión ciudadana.

Gráfica 23

Importancia que se considere la opinión de la ciudadanía.



Como se puede observar en la gráfica 23, el 87,80% de ciudadanos encuestados manifiesta que es muy importante que se considere la opinión de la sociedad en la gestión de los municipios, el 11,00% lo considera poco importante y una cantidad menor del 1,20% no lo considera importante.

Tabla 25

Importancia que se considere la opinión de la sociedad según zona urbana y rural del cantón Marcabelí.

Criterios	Zona	
	Urbano	Rural
Muy importante.	89,76%	76,92%
Poco importante.	9,90%	17,31%
Nada importante.	0,34%	5,77%

Como se puede observar en la tabla 24, el 89,76% de los ciudadanos encuestados de la zona urbana considera muy importante que se considere la opinión de los ciudadanos en la gestión de los municipios, el 9,90% indica que es poco importante y una cantidad menor del 0,34% de ciudadanos no lo considera importante.

¹⁷ Las preguntas de esta encuesta fueron obtenidas de: Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato).

La zona rural, también considera muy importante con el 76,92% que se tome en cuenta la opinión de la ciudadanía, mientras que el 17,31% menciona que es poco importante y el 5,77% no lo considera importante.

3.9 Limitaciones del estudio.

La pandemia del Covid-19 que actualmente se encuentra atravesando el país fue una de las limitaciones para realizar la investigación, dónde por seguridad de los ciudadanos y el encuestador se decidió hacerla de manera online, esto también causó inconvenientes, como la poca aceptación y desconfianza de los ciudadanos al momento de abrir el link para realizar la encuesta, asegurando que se trataba de algún virus que podría dañar su dispositivo, por tal motivo se decidió salir personalmente hasta sus viviendas y hacer las preguntas directamente, además las personas manifestaban tener miedo a meterse en problemas porque consideraban que la encuesta la realizaba el municipio.

Conclusiones.

Se evidencia un alto grado de desconocimiento sobre los servicios, actividades y labores que realiza el GAD Municipal. Las competencias exclusivas de la municipalidad no son diferenciadas de manera correcta por la ciudadanía, por otro lado con respecto a la percepción de los ciudadanos sobre los servicios y tareas exclusivas que presta el municipio de Marcabelí, en su mayoría es regular. Los mismos resultados y en valores similares se obtuvieron tanto en la zona urbana como rural del cantón Marcabelí.

El principal medio por el que se informa la ciudadanía sobre la gestión del Gad Municipal es por la redes sociales, tanto el sector urbano como rural usan las redes sociales como el principal canal de información.

Con respecto a los espacios de participación ciudadana más del 90% no ha participado, siendo el motivo principal la falta de información por parte de las autoridades, resultados similares se atribuyen a la zona urbana y rural del cantón Marcabelí.

La ciudadanía en su mayoría 87,80% considera importante que se tome en cuenta su opinión en la gestión de los municipios, sin embargo, han mostrado un alto grado de desinterés en participación ciudadana, más de 85,00% no ha asistido a reuniones convocadas por el municipio.

Las acciones prioritarias a realizar en el cantón sobre problemas locales es, mejorar el estado de las calles y veredas, coordinar con la policía nacional para aumentar la vigilancia municipal, gestionar para que hayan médicos suficientes, controlar los perros callejeros en espacios públicos, brindar ayuda a personas con problemas de drogadicción y violencia intrafamiliar, aumentar la fiscalización a los vecinos para evitar la contaminación ambiental.

Las acciones prioritarias a realizar según la zona urbana del cantón Marcabelí es, mejorar el estado de calles y veredas, fomentar la coordinación entre juntas para prevenir delitos, gestionar para que haya médicos suficientes, controlar a los perros callejeros,

brindar ayuda a personas con problemas de drogadicción y violencia intrafamiliar, aumentar la fiscalización a los vecinos para evitar la contaminación ambiental.

Las acciones prioritarias a realizar según la zona rural del cantón es, mejorar el estado de calles y veredas, aumentar la vigilancia municipal, asegurar el acceso a medicamento sin costo o bajo costo, dar mantenimiento a plazas y parques que ya existen, brindar ayuda a personas con problemas de drogadicción y violencia intrafamiliar, aumentar la fiscalización a los vecinos para evitar la contaminación ambiental.

Incluir a la ciudadanía en la gestión gubernamental se vuelve esencial, ya que la participación y percepción ciudadana es un factor importante al momento de implementar políticas públicas en beneficio de la sociedad, por tal motivo se recalca la importancia de fomentar la participación ciudadana a nivel local.

Se considera la encuesta como una herramienta esencial para medir la percepción ciudadana, según población y muestra del cantón Marcabelí, éste trabajo realiza un aporte de calidad que puede ser considerado para la formulación de políticas públicas en beneficio de la ciudadanía.

Recomendaciones

Se recomienda la creación de nuevas instancias que ayuden a captar la atención de los ciudadanos con la finalidad de incentivar su participación, e implementar mecanismos que sean más prácticos en la actualidad.

Dar a conocer sobre la importancia que es la participación ciudadana para el diseño e implementación de políticas, programas y toma de decisiones en la municipalidad.

Informar sobre las tareas y servicios municipales a través de medios de comunicación de mayor acogida por parte de los ciudadanos.

Reforzar el empleo de las redes sociales mediante un profesional responsable como un Community Manager con la finalidad de mantener una comunicación ágil y eficaz con los ciudadanos del Cantón Marcabellí.

Para futuros trabajos se recomienda la realización de un análisis de percepción ciudadana sobre la gestión de los GAD al final de cada administración, según los barrios de los participantes; edad; género y nivel de educación, ya que la percepción de los ciudadanos varía según los parámetros mencionados.

Referencias

- Aguilar Villanueva, L. F. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Aguilar, L. F. (2007, octubre). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. *CLAD Reforma y democracia*, (39), 5-32. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533693001>
- Altaba Dolz, E. (2009). *La nueva gestión pública y la gestión por competencias*. (Tesis doctoral, Universitat Rovira i Virgili). <https://www.tdx.cat/handle/10803/8818>
- Araya, E., y Cerpa, A. (2009). *La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena*. *Revista de Estudios Politécnicos*, (11), 19-47.
- Arias Castilla, C. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes Pedagógicos*, 8(1). <https://horizontespedagogicos.iber.edu.co/article/view/08101>
- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (27 de junio 2017). Asociación de Municipalidades Ecuatorianas: AME. <http://ame.gob.ec/ec/2017/06/27/la-gestion-publicamunicipal-escribe-una-nueva-historia-ecuador/>
- Atay, L. A., González, J. E., Cáceres, A., Rodríguez, D., Montero, C., y Núñez, L. (2008). Percepción de la comunidad sobre la gestión municipal en el Estado Anzoátegui-Venezuela. *Revista Venezolana de análisis de coyuntura*, XIV(2), 161–172. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36414209>
- Azanza Pérez, A. A. (2017). *La Comunicación Organizacional y La Percepción Ciudadana De La Gestión Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad De Ambato*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26869/1/FJCS-CS-492.pdf>
- Cárdenas, N. (2002). El desarrollo local su conceptualización y procesos. *Provincia*, (8), 53–76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55500804>
- Casiano Inga, D. A., y Cueva Vega, E. (2020). Vista de Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú)

2019. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157–165.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>
- Centro de Políticas Públicas UC. (2016). *Encuesta nacional de percepciones ciudadanas sobre municipios*. https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2016/10/20161011_Informe-Encuesta-Municipal_disen%CC%83ado_final.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Nacional.
- Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización. (2015). CNC, Consejo Nacional de Competencias.
- De la Garza Montemayor, D. J., Ramírez, E. R. Y., y Ibáñez, D. B. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>
- Del Pino, E., y Díaz, J. (2011). *Lecciones aprendidas desde la experiencia española de análisis de la percepción ciudadana de los servicios públicos*. *Revista del CLAD reforma y democracia*, (49), 157-184.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533681005>.
- Estrada Cuno, S. (2019). *Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco). Repositorio Institucional.
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4093>
- García Cousin, K. (2011). *Estudio de percepción sobre la gestión de la Municipalidad de Puntarenas. Costa Rica. Período 1997-2007*. *InterSedes*, 8(15).
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/869>
- Gravini Ortiz, C. A., Alvarado Jiménez, J. N., y Caycedo Piedrahita, L. F. (2017). *Indicador de percepción ciudadana de desempeño institucional para la ciudad de Bogotá DC, en el 2014*. <https://ciencia.lasalle.edu.co/economia/499>

- Guaigua Sulqui, A. I. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. (Tesis, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29197/1/T4428e.pdf>
- Guevara Vega, A. (2012). *Instrumento para el estudio de la percepción, su aplicación a la arquitectura y la lectura del espacio*. (Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León). <http://eprints.uanl.mx/2916/1/1080224401.pdf>
- Hitt, M. A., y de Lara Choy, M. I. P. (2006). *Administración*. Pearson Educación.
- Hughes, O. (1996). La nueva gestión pública. *Lecturas de gestión pública*, 66-81.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. (2010). *Información censal*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>
- Jara Iñiguez, I., y Cedeño Alcívar, J. (2019). Transparencia y Nueva Gestión Pública en Ecuador. *Temas emergentes sobre gobierno y administración pública I* (pp. 205–224). Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Juárez Hernández, J. L., y Pérez Cervantes, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 8(3). [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana. (2010). *Participación ciudadana*.
- López Mateo, C., Ríos Manríquez, M., Sánchez Fernández, M. D., y Zurita Mézquita, E. C. (2020). Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana. *Holos*, 36(7).
- Merino, M. (1997). *La participación ciudadana en la democracia* (Vol. 4). México: Instituto Federal Electoral.
- Morales Casetti, M. (2014). Nueva gestión pública en Chile. *Revista de ciencia política (Santiago)*, 34(2), 417-438. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-090X2014000200004&script=sci_arttext&tlng=en

- Mota Diaz, L., y Diaz Muñiz, P. (2008). *Municipios, desarrollo local y descentralización en el siglo XXI. Ra Ximhai*, 4(3), 581-605. Redalyc.org.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=46140305>
- Muñoz Cardona, A. E. (2016). La Nueva Gestión Pública en Sabaneta-Antioquia (2003–2013). *Lebret*, (6), 179-204.
<https://journals.eagora.org/revHUMAN/article/view/407/46>
- Navas Quintero, A. (2010). La nueva gestión pública una herramienta para el cambio. *Revista Nueva Perspectiva*, 36-37.
- Ornelas, N., y López, H. R. (2009). Problemas de la implementación de la Nueva Gestión Pública en América Latina. *Fundación José Ortega y Gasset*, 22.
- Pac Salas, D., y Minguíjon Pablo, J. (2011). Percepción ciudadana de la participación sociopolítica. *RIPS. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 10(2), 117-129. <https://revistas.usc.gal/index.php/rips/article/view/846>
- Pineda Ortega, P. (2015). Génesis y Caracterización de la nueva Gestión Pública. *Contextualizaciones latinoamericanas*, (12).
<https://core.ac.uk/download/pdf/322549390.pdf>
- Rabines Juárez, A. O., & Orlando, Á. (2002). *Factores de riesgo para el consumo de tabaco en una población de adolescentes escolarizados*. (Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/rabines_j_a/t_completo.pdf
- Ramió, C., y Salvador, M. (2005). *Instituciones y nueva gestión pública en América Latina*. Barcelona: Fundación Cidob.
- Ramírez Contreras, A. P. (2017). *Participación ciudadana y percepción frente a la gestión pública: El caso del municipio de Sincelejo-Sucre*. (Tesis maestría, Universidad del Norte).
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, B. P., y Benito, E. C. (2000). *Desarrollo local: manual de uso*. ESIC Editorial.

- Rodríguez Ojeda, J. A. (2017). *Importancia de los municipios en Colombia y las dificultades de no serlo*. (Tesis maestría, Universidad Santo Tomás). Repositorio Institucional. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/9558>
- Rojas Morán, L. M. (2006). Manual para la gestión municipal del desarrollo económico local. Lima, OIT/Oficina Sub Regional para los Países Andinos. Proyecto Pres.
- Said Hung, E., Borjas, M., Cobos, J. V., Palacio-Sañudo, J. E., Guzmán, C. (2012). Determinantes sobre la percepción ciudadana de la educación en Colombia. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 13(3), 67-94. [//www.redalyc.org/articulo.oa?id=201024652004](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=201024652004)
- Sánchez, I., & Chica, P. (2010). Biblioteca Digital Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de 978958332048_Parte4
- Schröder, P. (2006). Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno. *Fundación Friedrich Naumann, México DF, sf.*
- SENPLADES. (2011). *Guía de Participación Ciudadana en la Planificación de los GAD*.
- Solis Barreto, Y. L. (2019). *Conocimiento y percepción ciudadana sobre las funciones del gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Manta*. (Tesis, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Repositorio Institucional. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2253/1/ULEAM-ADM-0055.pdf>
- Sosa, J. (2002). El gobierno más cercano: percepciones ciudadanas sobre la administración pública en México. *Foro internacional*, 809-830. <http://www.jstor.org/stable/27739155>
- Suller, I. (2014). *Instrumentos de gestión institucional*. Perú: CECHUDA.
- Vallejo, P. M. (2012). Tamaño necesario de la muestra:¿ Cuántos sujetos necesitamos. *Estadística aplicada*, 24(1), 22-39. <http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%1oMuestra.pdf>
- Villarreal Martínez, M. T. (2009). Participación ciudadana y políticas públicas. *Décimo Certamen de Ensayo Político*, 31-48.
- Ziccardi, A. (1997). *Metodología de la evaluación de desempeño de los gobiernos locales*.

Apéndice

Encuesta

CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA.

1. Edad:

2. Género: Masculino () Femenino ()

3. Sector: Urbano () Rural ()

4. **¿Cuál es su nivel de educación?**

Sin estudios ()

Educación Inicial ()

Educación general básica ()

Bachillerato general unificado ()

Bachillerato complementario ()

Superior ()

Superior no universitario ()

5. **¿Con cuál de los siguientes servicios cuenta en su hogar?**

Agua potable ()

Electricidad ()

Alcantarillado ()

Recolección de basura ()

Asfaltado de vías ()

Teléfono fijo ()

Internet ()

6. **¿Cuál es su actividad laboral principal?**

No trabaja ()

Agricultura, ganadería caza y silvicultura y pesca ()

Explotación de minas y canteras ()

Industrias manufactureras ()

- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado ()
- Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento ()
- Construcción ()
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación vehículos automotores y motocicletas ()
- Transporte y almacenamiento ()
- Actividades de alojamiento y servicio de comidas ()
- Información y comunicación ()
- Actividades financieras y de seguros ()
- Actividades inmobiliarias ()
- Actividades profesionales, científicas y técnicas ()
- Actividades y servicios administrativos y de apoyo ()
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria. ()
- Enseñanza ()
- Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social
- Artes, entretenimiento y recreación ()
- Otras actividades de servicios
- Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio ()
- Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales ()
- Jubilado ()

7 ¿Cuánto diría usted que conoce los servicios, actividades y labores que realiza el municipio?

- Ningún conocimiento ()
- Poco conocimiento ()
- Conocimiento medio ()
- Bastante conocimiento ()

8 ¿De acuerdo a lo que usted conoce, ¿cuáles de los siguientes servicios y tareas son responsabilidad del municipio?

Servicio	SI	NO
Mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación		
Mantener la infraestructura física y los equipamientos de espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo.		
Seguridad ciudadana		
Salud		
Patentes y permisos		
Promover la actividad turística del cantón.		
Ayudar a los más necesitados		
Aseo y remodelación de la ciudad		
Reparación de calles y veredas		
Licencias de conducir		
Regular, controlar y prevenir la contaminación ambiental		
Alumbrado público		
Agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales.		
Alternativas a jóvenes como deporte y recreación.		
Registro civil		
Apoyo a las juntas parroquiales		

9. ¿Por qué medio se informa usted sobre los servicios, actividades y labores que realiza el municipio?

Televisión local ()

Radio ()

Prensa Local ()

Internet ()

Boletines y hojas volantes ()

Perifoneo ()

Reuniones ()

Contacto directo con la institución ()

Conversaciones ()

10. ¿Cómo evaluaría a su municipio en los siguientes servicios?

Servicio	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
-----------------	-----------------------	-------------------	----------------	--------------	------------------

Patentes y permisos					
Aseo y remodelación de la ciudad.					
Reparación de calles y veredas					
Regular, controlar y prevenir la contaminación ambiental.					
Agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales.					

26. ¿Cómo evaluaría la labor de su municipio en general?

Muy deficiente ()

Deficiente ()

Regular ()

Bueno ()

Excelente ()

11 ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta al trabajo del GAD Municipal? Debe escoger una sola respuesta.

Falta de contacto con la comunidad ()

Demasiada burocracia y papeleo ()

Corrupción y faltas a la ética ()

Trato poco amable ()

Poca preparación de los funcionarios ()

Otros ()

12. ¿Cuál es la principal área de problemas que afectan hoy a su Cantón?: Debe escoger una sola respuesta.

Seguridad ciudadana ()

Escuelas y Colegios ()

Centros de atención de salud primaria y consultorios ()

Vías públicas ()

Espacios públicos ()

Problemas sociales (pobreza, embarazo adolescente, desempleo, etc.) ()

Cuidado del medioambiente ()

Otros ()

13. Con respecto a la seguridad ciudadana de su Cantón, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?

Aumentar la vigilancia municipal ()

Ofrecer programas de reinserción social ()

Aumentar la iluminación en plazas y calles ()

Fomentar la coordinación entre Juntas parroquiales para prevenir delitos ()

Otros ()

14. Con respecto a la atención primaria de salud y consultorios de su Cantón, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?

Que haya equipos para tomar exámenes ahí mismo ()

Que haya médicos suficientes ()

Asegurar el acceso a medicamentos sin costo o a bajo costo ()

Mejorar el trato de los funcionarios ()

Otros ()

15. Con respecto a las vías públicas de su Cantón, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?

Mejorar el estado de las veredas y calles ()

Construcción de ciclo vías ()

Reducir la velocidad de circulación de vehículos en calles residenciales ()

Habilitar veredas para el uso de personas discapacitadas (rampas, ascensores, etc.) ()

Otros ()

16. Con respecto a los espacios públicos de su cantón, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?

Construcción de nuevas plazas y parques ()

Mejorar la mantención de plazas y parques que ya existen ()

Limpiar rayados de las paredes ()

Controlar perros Callejeros ()

Otros ()

17. ¿Con respecto al trabajo en el área de problemas sociales que realiza su Cantón, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?

Dar ayuda económica a personas de escasos recursos ()

Entregar capacitación a personas desempleadas ()

Ayudar a personas con problemas como drogadicción, violencia intrafamiliar, etc. ()

Solucionar problemas de convivencia con población extranjera ()

Otros ()

18. ¿Con respecto al trabajo en el cuidado del medioambiente que realiza su cantón, ¿cuál cree usted que es la acción más importante a realizar?

Reciclaje de residuos ()

Retiro domiciliario de residuos de gran tamaño ()

Aumentar la fiscalización a los vecinos (botar basura en lugares no autorizados, etc.) ()

Mayor limpieza de calles y veredas ()

Otros ()

19 ¿En cuál de los siguientes espacios de participación ciudadana ha participado?

	SI	NO
Audiencias públicas		
Cabildo popular		
Silla vacía		
Consejos consultivos		
Presupuestos participativos		

20 ¿Dígame cuál de las siguientes es la principal razón para no participar en los diferentes espacios de participación ciudadana?

Por falta de información ()

No sabe cómo participar ()

Por miedo/ Para no meterse en problemas ()

Por falta de tiempo ()

Por desconfianza en los organismos de participación ()

Por insuficiencia de espacios de participación ()

Porque son poco efectivos ()

Otros ()

21. En los últimos 12 meses, ¿se ha contactado con su municipio, autoridades o funcionarios municipales para?

	SI	NO
Solicitar información de algo de su interés		
Hacer una petición		
Realizar un reclamo		
Otro		

Si su respuesta fue no en todo pase a la pregunta 23

22. Pensando en esa gestión que realizó, ¿obtuvo alguna respuesta del municipio?

Sí ()

No ()

Sí obtuve respuesta, pero no me sirvió ()

23. En los últimos 12 meses ha realizado alguna de las siguientes actividades:

	SI	NO
Has asistido a alguna reunión convocada por el municipio		
Ha participado en organizaciones de su comuna		
Ha realizado peticiones a funcionarios municipales		
Se ha reunido con sus vecinos para tratar algún problema de su barrio		

24. ¿Y cuál es la razón principal por la que usted no ha asistido a actividades organizadas por el municipio? Debe escoger sólo una respuesta.

Los horarios no me acomodan ()

No tengo con quién dejar a mis hijos ()

Preguntan la opinión y después no la consideran ()

No tengo tiempo ()

No me interesa ()

Otros ()

25. En general, ¿cuán importante cree usted es que se considere la opinión de los representantes de la sociedad civil en la gestión de los municipios?

Nada importante ()

Poco importante ()

Bastante importante ()

Muy importante ()