



Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Escuela de Gobierno y Gestión Pública

FACTORES GRAVITANTES EN LA GESTIÓN PARTICIPATIVA DE LOS
CONDOMINIOS SOCIALES EUSEBIO LILLO, EL CORTIJO, COMUNA DE
CONCHALÍ 2016- 2017

Alumno (a): Silva Valenzuela, Alma.

Profesor Guía: Bravo S, Juan.

Tesis para optar al título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública

Santiago mayo, 2017

Dentro de todas las posibilidades de la vida, no hay ningún conocimiento nuevo. Todo es antiguo e infinito...

Tabla de contenidos	Páginas
Introducción	5 - 7
Antecedentes Generales e institucionales	8 - 20
• Gestión participativa	8 - 9
• Condominios de viviendas sociales	10
• Conchalí-Historia	11 - 19
Planteamiento del problema	20 - 25
Justificación	26 - 27
Objetivos	28 - 29
• General	28
• Específicos	28 - 29
Marco teórico	30 - 57
• ¿Qué es la gestión?	30 - 33
• ¿Qué es la gestión participativa?	34 - 37
• Condominios sociales	37 - 45
• Comunicación	46 - 57
○ ¿Cómo se comunica la gente?	49
○ ¿Cómo son las comunicaciones dentro de las organizaciones?	52
○ El flujo de la comunicación en las organizaciones	54

Marco Metodológico	58 - 60
• Metodología de la investigación	58
○ Tipo de investigación	58
○ Población	59
○ Unidad muestral	59
○ Limitaciones de la muestra	59
○ Instrumento de investigación	60
○ Técnicas de procedimiento y análisis de datos	60
Desarrollo y análisis de los resultados	61 - 76
Conclusiones	77 - 78
Propuestas / Sugerencias	79
Referencias bibliográficas	80 - 81
Anexos	82 - 84

INTRODUCCION

La participación es un mecanismo que permite el ejercicio pleno de los derechos humanos y entendiendo este principio es que algunas de las razones por las cuales se eligió este tema de investigación son: si nosotros mejoramos la participación, aumentaremos el nivel de integración. Si mejoramos los procesos, progresaremos en la gestión, desarrollando mejores métodos de inclusión. Esto nos permite proponer nuevas estrategias, que optimizarán los procedimientos, por lo tanto al ser más fluidos, serán más efectivos.

Los mayores conocimientos acerca de la funcionalidad de las organizaciones, su participación y el real aporte del Estado hacia ellos, permiten conocer si los recursos económicos realmente cumplen el objetivo de satisfacer las necesidades de los vecinos. También permiten establecer si el apoyo a estos grupos sociales cumple con la función de gestionar espacios públicos y privados o es solo un programa que tiene sentido si es ejecutado, más allá de las necesidades del grupo al que se apela.

Al conocer los factores que influyen en el desarrollo de la participación y asociatividad en la vida diaria de los individuos, grupos e instituciones de la comunidad, conoceremos tanto sus procesos como métodos de inclusión, y detectaremos si tienen efectos vinculantes para los demás miembros de su grupo.

Otra de las razones por la cual se eligió este tema fue que al obtener mayores conocimientos acerca de la población objetiva, de sus fortalezas y debilidades; se podría proveer a la población de otros canales de participación,

que sean socializadores, entreguen alternativas reales, resuelvan eventuales carencias, se promueva la toma de decisiones con los verdaderos actores. También que se refuerce la voluntad colectiva con carácter trascendente de la población, como actores de su propia integración en el desarrollo de su vida diaria.

Por esta razón, el trabajo presentado a continuación se propone indagar sobre los factores que inciden en esta baja participación, tomando como objeto de estudio la comunidad local Poeta Eusebio Lillo.

El aporte de esta investigación se centra en la idea de que son los sujetos organizados los que pueden influir en las demandas o posibles programas a través de un proceso de toma de decisiones más integrador, que hace que los actores sociales sean protagonistas de su realidad local.

Es por esto que uno de los objetivos principales es determinar los factores que inciden en los niveles de participación ciudadana de los pobladores de los Condominios Sociales (CCSS) Eusebio Lillo, El Cortijo comuna de Conchalí.

Dentro de las hipótesis planteadas, está el hecho que los pobladores de los CCSS Eusebio Lillo de El Cortijo no participan en las iniciativas y programas locales porque consideran que ello no les trae ningún beneficio. Los pobladores de los CCSS Eusebio Lillo de El Cortijo no participan en las organizaciones sociales porque sienten que éstas no las representan. Los pobladores de los CCSS Eusebio Lillo de El Cortijo no se interesan en participar en las iniciativas del gobierno local y central porque desconfían de los políticos. Son los adultos

mayores, copropietarios, quienes más participan en las organizaciones sociales y programas.

Este estudio contempla la utilización de recolección de información y análisis proveniente de la metodología cuantitativa y cualitativa, la que permite un análisis concreto de la realidad estudiada. Además, el tipo de estudio es descriptivo puesto que muestra la situación como se manifiesta en la realidad.

La estructura es la siguiente: primero se plantea la temática que guía esta investigación, objetivos de la investigación, objetivo general y específico y metodología empleada. Posteriormente, se presenta el marco teórico que sustenta la investigación, compuesta por las temáticas relacionadas con participación ciudadana y representaciones, condominios sociales, comunicación, gestión participativa. Además, los siguientes temas: como participación ciudadana en la gestión pública, descentralización del Estado, participación en Chile, división de organizaciones sociales existentes en la comuna de Conchalí.

Luego se presentan los resultados obtenidos en la investigación y las conclusiones relacionadas con la información relevante obtenida en el desarrollo de este sondeo.

A continuación los invitamos a conectarse con una realidad que además de Conchalí, probablemente también se vive en muchas zonas del país.

ANTECEDENTES GENERALES E INSTITUCIONALES

Gestión Participativa

La gestión participativa es un modelo de mejora organizativa basado en el aprovechamiento de los canales de comunicación ascendente desde los trabajadores a la dirección. La dirección tiene que facilitar, evaluar y, si corresponde, aplicar las iniciativas de mejora recibidas mediante estos canales (Pérez, 2006).

La gestión participativa pretende aprovechar la creatividad presente en todos los niveles de la organización y concretarla en innovación, es decir, en una mejora de los procesos o del rendimiento de los recursos que signifique una ventaja competitiva.

Según Pérez (2006) la gestión participativa se fundamenta en una buena política de comunicación interna, que structure y canalice el conjunto de mensajes que se intercambian los diferentes agentes colectivos (equipos o áreas) o individuales que forman parte de la misma organización.

La gestión participativa tiene una especial importancia en un marco laboral fuertemente caracterizado por la gestión del conocimiento, la gestión por objetivos y la necesidad de fidelización del personal cualificado.

La gestión participativa se inserta dentro de una política de mejora permanente, es decir, de pequeños cambios progresivos y continuados que mejoran la organización sin necesidad de grandes transformaciones estructurales. Es una cultura del detalle como vía hacia la excelencia.

La gestión participativa se fundamenta en el principio de proximidad a los procesos: quién está más cerca de una tarea es quién mejor la conoce y quién mejor puede mejorarla.

La gestión participativa tiene efectos muy positivos sobre la organización:

Refuerza la implicación del personal en los objetivos de la organización.

Aumenta el compromiso y la responsabilidad de los trabajadores.

Mejora el clima laboral.

Crea organizaciones innovadoras (con creatividad aplicada).

Fideliza a los trabajadores.

CONDOMINIOS DE VIVIENDAS SOCIALES

Reseña los cambios que introdujo la Ley N° 20.741 para facilitar la administración de los condominios de viviendas sociales y dar la posibilidad de postular a mejoramientos. (Ministerio de vivienda y urbanismo [MINVU] s.f.)

Son condominios de viviendas sociales aquellos conjuntos habitacionales acogidos a la Ley N ° 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria, tanto los conformados por unidades habitacionales en un terreno común como los formados por lotes individuales y áreas comunes. Estos conjuntos deben estar constituidos por viviendas sociales, cuya tasación no supere las 520 UF por unidad. (MINVU s.f.)

Según Ministerio de vivienda y urbanismo (s,f) El carácter de vivienda social, tanto de una unidad como de un condominio debe ser certificado por la Dirección de Obras de la respectiva municipalidad.

Condominios sociales en Conchalí

Santa Inés

Juanita Aguirre

El cortijo

CONCHALÍ - HISTORIA

La comuna fue creada por el DFL-8583 del 30 de diciembre de 1927 por el Presidente Carlos Ibáñez del Campo, como parte del entonces Departamento, comprendiendo "las antiguas subdelegaciones 24.a, Huechuraba, y 25.a, Salto, en la parte no comprendida dentro de los límites de la comuna de Santiago; la parte de la subdelegación 15.a, Renca, situada al Oriente de la línea del Ferrocarril y la parte de la Subdelegación 16.a, Quilicura, situada al Oriente de la misma línea y al Sur del camino de la estación de Renca".

Durante el siglo pasado, Santiago era una ciudad muy distinta a la que es hoy en día, se vio enfrentada a recibir a muchos chilenos que migraban desde todas las zonas de Chile. Entre los años 1907 y 1960, llegaron alrededor de un millón de personas, quienes rápidamente coparon los conventillos existentes, así que no quedó más opción que construir improvisadas viviendas en cualquier sitio baldío. Frente a la escasa o nula respuesta del Estado estos sectores marginales se organizan para acceder o conseguir un espacio digno donde vivir, comienzan así a surgir los movimientos de tomas de terrenos.

La vieja comuna de Conchalí, contabilizó 25 Tomas en las que se vieron involucradas 4.000 familias. Estos hechos la llevaron a sufrir grandes transformaciones, extendiéndose hacia el Norte, entre los bosques y las Viñas de

Huechuraba y entre los sembradíos del fundo El Cortijo, ubicado entre Independencia, Panamericana Norte y Américo Vespucio.

Así es como aquellos antiguos sembradíos del Fundo El Cortijo comenzaron a ser poblados, el año 1969 se realiza un loteo de sitios a la entrada principal de él en lo que conocemos hoy como La Arboleda.

Sectores

Conchalí se encuentra dividida en 40 unidades vecinales, las que se agrupan - a su vez - en nueve territorios:

Vivaceta Barón

El Cortijo

Barrio Central

Vespucio Oriente

Balneario

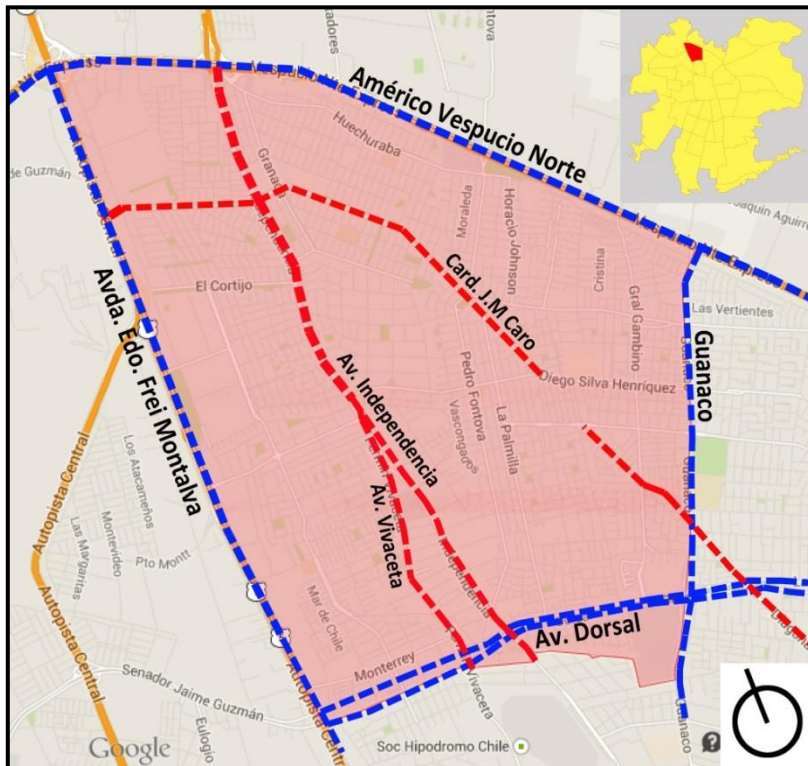
Sur oriente

Juanita Aguirre

Palmilla

Palmilla Oriente

Área y límites territoriales



Fuente: PRC Conchalí 2012, elaboración propia.

La comuna se sitúa en el sector norte del Gran Santiago, en el interior metropolitano de la Circunvalación Américo Vespucio y contando con una superficie de **Área Territorial de 1.060 Has**, la cual cuenta con **Límites Comunales** claramente definidos por vialidades que conforman el polígono comunal. La comuna de Conchalí, se ubica en una esquina estratégica en el cruce de la

Circunvalar Américo Vespucio y la Ruta Norte-Sur, influyendo en las demandas por suelo de usos productivos, como veremos más adelante.

Los **Límites Comunales** son los siguientes:

Norte: Circunvalación Américo Vespucio.

Sur: Av. Dorsal.

Oriente: Av. Guanaco.

Poniente: Ruta Norte- Sur o carretera Panamericana.

Este polígono, tiene como característica el hecho que la esquina nor-poniente y los límites que lo conforman por sus vialidades (A. Vespucio y Norte-Sur), son **bordes o fronteras viales rígidas** por la escala vial de las autopistas. En cambio la esquina sur-poniente y sus límites respectivos (Av. Guanaco y Av. Dorsal) se presentan como **bordes permeables por su continuidad urbana** hacia el interior urbano.

La comuna de Conchalí, en su emplazamiento nor-poniente dentro del Gran Santiago se cuenta como una de las comunas más antiguas del Gran Santiago y con un origen agrícola. Este origen ha caracterizado su perfil social y económico a lo largo de su desarrollo urbano, alcanzando una importante transformación y consolidación prioritariamente residencial.

B. POBLACION	Año 2013
Población Comunal, Estimada por el INE (N°)	101.796
Porcentaje de Población Comunal Femenina (%))	51,12
Porcentaje de Población Comunal Masculina (%))	48,88
Densidad de Población por Km2 (TAS)	9.254,18
Porcentaje de Población Rural (%))	0
Porcentaje de Población Urbana (%))	100
Tasa de Natalidad (TAS)	16,7
Tasa de Mortalidad Infantil (TAS)	8,4

Fuente: www.snim.cl

Podríamos definir a la comuna de Conchalí como un territorio evidentemente urbano, no solo por su localización la cual es evidente, pero además por su perfil demográfico el cual cuenta con Tasas de Natalidad superiores a las Tasas de Mortalidad Infantil, como característica recurrente en los asentamientos urbanos y por lo tanto es una comuna que crece demográficamente. Respecto a la distribución demográfica por género, existe la normal diferencia mayor de mujeres versus hombres en la totalidad demográfica de la comuna, debido al normal mayor nacimiento de mujeres y mayor supervivencia de las mismas en los adultos mayores, completando un 100% de

población urbana de la comuna con un total de 101.796 habitantes para el año 2013.

Este perfil comunal eminentemente urbano, de consolidación residencial y planificación local, ha permitido el progreso y mejoramiento social, llevando los índices de pobreza a niveles normales y a la baja, a través de la implementación de diversos programas tanto locales, regionales y centrales. Además de el reforzamiento de la asistencia social local de la Municipalidad.

Misión

Ejercer una gestión comunal sustentable, con la prestación de servicios de calidad, oportunas y eficientes, fomentando la participación de la comunidad, defendiendo nuestra identidad, el patrimonio y las tradiciones comunales, con funcionarios municipales comprometidos y con vocación de servicio (Pladeco, 2016).

Visión para la comuna de Conchalí

Ser una comuna moderna, participativa, patrimonial, con cercanía entre autoridades y comunidad, y que sea líder en innovación pública, con servicios de

calidad para su comunidad, consolidándose como un lugar para vivir, estudiar, trabajar y transitar (Pladeco, 2016).

Imagen objetivo

La planificación comunal participativa puede entenderse como un proceso de aprendizaje colectivo. Por una parte, se asiste al crecimiento y fortalecimiento del municipio, y por otra, a la revitalización de las organizaciones comunitarias, mediante su incorporación a los procesos globales de discusión y decisión. (Pladeco, 2016).

Según Pladeco (2016) La innovación en el área pública nos propone un modelo de desarrollo donde la planificación no es un tema específico del municipio, sino que se transforma en una tarea de todos. De esta manera, la planificación local se convierte en un proceso de aprendizaje sucesivo de habilidades que permiten enfrentar a corto, mediano y largo plazo, los desafíos del desarrollo, para que esto sea posible, la planificación debe abrirse a los distintos actores de la comunidad generando espacios y dinámicas de escuchar, debatir y consensuar nuestras futuras acciones y tareas.

Historia Comunitaria

La comunidad del CCSS Eusebio Lillo son vecinos desde la época en que eran todos integrantes del campamento que ocupaba el sitio eriazo al frente de los Blocks y al costado de la Ruta 5 Norte. Este arraigo comunitario incluso se ha pasado de generación a generación, ya que actualmente, los vecinos originales son las personas adulto mayores y los vecinos más jóvenes reconocen esta base histórica como fundamental en el sentido de unidad y comunidad con la que cuentan hasta hoy.

La Historia Comunitaria es parte de la consolidación barrial, la cual es fundamental de poder integrar como factor aglutinador de las voluntades y participaciones en los vecinos del CCSS Eusebio Lillo.

El barrio El Cortijo por tanto, es una localidad surgida de tomas de terrenos, en la cual los pobladores en una primera instancia construyeron campamentos y ha medida que fue pasando el tiempo se legalizaron los sitios y se urbanizó, En la actualidad en los condominios sociales habitan 242 familias, para su mejor gestión están distribuidas en dos loteos o manzanas, y en cada una cuentan con un representante para el concejo vecinal.

Las organizaciones sociales, son una Junta de Vecinos con una cancha de futbol que se utiliza para distintas actividades, una plaza con juegos infantiles,

Club Deportivo, un grupo Folklórico, grupos de Barristas, taller infantil Además en el ámbito social cuenta con un Jardín infantil, escuela municipal, consultorio e iglesias.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción de la situación problema

En las últimas décadas, Chile ha experimentado una mejoría sustantiva en las condiciones de vida de la población, principalmente en términos de ingresos, educación, salud y vivienda, mas aun persisten importantes diferencias al interior de nuestra sociedad, que han impulsado a los gobiernos a reflexionar sobre la reorientación de las políticas públicas y en cómo contribuir a la política social, como una manera de construir formas que puedan incluir a sectores más amplios de la sociedad e impulsar su desarrollo y mejora de calidad de vida, que nos aseguren capacidades similares de desarrollo y acceso a fuentes que permitan la expansión de los derechos ciudadanos.

En Chile, el debate político sobre el desempeño eficiente y democrático de las instituciones locales está determinado por una reforma gerencialista nacional en los aparatos burocráticos municipales que permita evitar la captura de los recursos transferidos por parte de caciques locales (Finot, 2001; García Guadi-Ila, 2002; Nickson, 2003). Y además normado para que promueva procesos de participación ciudadana, que requiere primero de una burocracia pública municipal

profesionalizada y con vocación "gerencialista" que haga buen uso de los recursos y atribuciones descentralizadas (Montecinos, 2006).

Según los resultados de la Encuesta CASEN 2003, un 30,3% de la población mayor de 12 años (alrededor de 3.779 mil personas), expresó participar en alguna organización y un 69,7%, manifestó no hacerlo, siendo la participación de los hombres en organizaciones, levemente superior a la de las mujeres (31,4% y 29,2%, respectivamente). (Ministerio de desarrollo Social, s.f)

Estudiar la participación social de la comunidad local Poeta Eusebio Lillo es importante porque nos damos cuenta de que factores influyen en la gestión y participación de los proyectos. De los cuales conoceríamos las características, necesidades y posibilidades que tiene dicha población para que los proyectos los beneficien.

La participación se entenderá como la manera de fortalecer la integración entre la comunidad y el gobierno local. Que demuestra que los sujetos organizados pueden influir en las demandas o posibles programas a través de un proceso de toma de decisiones más integrador. Haciendo que los actores sociales sean protagonistas de su realidad local. Alcanzando incluso otras formas como el empoderamiento y desarrollo local

Según Freire (1996) no es posible un cambio estructural de la sociedad si no va acompañado y antecedido por un proceso de liberación de las conciencias. Esto debido a que el sujeto es influido por el contexto, pero es él quien debe hacerse consciente de su autodeterminación.

Otro antecedente a considerar dentro de este problema de estudio es que los habitantes han cambiado su forma de manifestarse, en comparación a épocas pasadas donde se resaltaba el espíritu de libertad, desde una mirada idealista pero que tenía que ver con valores intrínsecos de las personas.

En la actualidad los pobladores que se manifiestan, están orientados a conseguir metas más concretas, como la mejora de servicios, la demanda por carencia o necesidades reales, lo que tiene un carácter más instrumental.

Tomando en cuenta los avances y retrocesos en la historia-política de Chile, se podría considerar que se está en un país en democracia, en donde la libertad de acción y la libertad de asociación, debieran ser sustentos para la participación de los pobladores, incluyéndose los programas de integración ciudadana.

Es así que siempre se culpa al Gobierno, de tomar decisiones que nos afecta sin considerar la opinión de los que reciben estas políticas, se responsabiliza a otros para que actúen, pero la mayoría de la población queda al

margen, ensimismado en tratar de resolver los problemas o adaptarse individualmente a ellos.

Para la carrera de Ingeniería de Gestión Pública es trascendental estudiar los factores que influyen en la participación ciudadana. Debido a que esta interrelacionada con las políticas públicas que se desarrollan dentro de una sociedad.

En la actualidad existen muchas políticas gubernamentales para que la ciudadanía participe activamente. Obteniendo beneficios que influyan en su diario vivir.

La actitud frente a la búsqueda de factores que influyen en la gestión participativa en los Condominios Sociales Eusebio Lillo de Conchalí es de entusiasmo, interés y positivismo, puesto que así lograremos identificar las variables existentes dentro de la población a analizar.

Delimitación de la situación problema

La presente investigación se dará en la comuna de Conchalí, barrio El Cortijo, Condominio social Eusebio Lillo. Su organización en el año 2016.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión participativa de los pobladores de los Condominios Sociales [CCSS] Eusebio Lillo, el Cortijo, Conchalí 2016?

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Si bien todos sabemos que existe un organismo dependiente del gobierno central como es el ministerio de planificación, que es el encargado de direccionar los recursos del estado para que a través de las diferentes municipalidades se lleven a efectos diversos planes en beneficio de los ciudadanos.

Los antecedentes que se presentan en los CCSS Eusebio Lillo se ven relacionados directamente con la participación en las iniciativas que van en directo beneficio de las demandas por carencia que actualmente se presentan en este condominio, este problema se ve reflejado en las situaciones de desconfianza que se generan inmovilidad social. Al no incorporar en las dinámicas de participación local así contribuyen a que los proyectos no se realicen .afectando su propia calidad de vida, por las limitaciones a la hora expresarse y la falta de identidad con su territorio.

El problema mayor que se ha identificado, es la actitud de comodidad frente a ese escenario demostrado a través del poco interés de los habitantes de los CCSS Eusebio Lillo para trabajar en conjunto, en organizaciones sociales para la solución de problemas reales, credibilidad e interés limitaciones a la hora de expresarse.

JUSTIFICACION

Esta tesis aporta conocimientos técnicos, para lograr crecer como profesional y no solo ser un mero ejecutor de directrices, sino lograr tener la capacidad de discernir, ya que esto nos va a permitir planificar, detectar problemas sociales, generar programas a nivel comunal, canalizar información hacia aspectos relevantes del servicio público y entender la metodología que conlleva diseñar planes y programas de utilidad pública.

Algunas de las razones por las cuales se eligió este tema de investigación son: Si nosotros mejoramos la participación, aumentaremos el nivel de integración. Si mejoramos los procesos, progresaremos en la gestión, desarrollando mejores métodos de inclusión. Esto nos permite proponer nuevas estrategias, que optimizarán los procedimientos, por lo tanto al ser más fluidos, serán más efectivos.

Al obtener mayores conocimientos acerca de la funcionalidad de las organizaciones, su participación y el real aporte del Estado hacia ellos, conoceremos si realmente los recursos económicos cumplen el objetivo de satisfacer las necesidades de los vecinos. También permitirá establecer si el apoyo a estos grupos sociales cumple con la función de gestionar espacios públicos y privados o es solo un programa que tiene sentido si es ejecutado, más allá de las necesidades del grupo al que se apela.

Al conocer los factores que influyen en el desarrollo de la participación y asociatividad en la vida diaria de los individuos, grupos e instituciones de la comunidad, conoceremos tanto sus procesos como métodos de inclusión, y detectaremos si tienen efectos vinculantes para los demás miembros de su grupo.

Otra de las razones, por lo cual se eligió este tema fue que al obtener mayores conocimientos acerca de la población objetiva, de sus fortalezas y debilidades; creemos que se logrará proveer a la población de otros canales de participación, que sean socializadores, que entreguen alternativas reales, que resuelvan eventuales carencias, que se promueva la toma de decisiones con los verdaderos actores, que se refuerce la voluntad colectiva con carácter trascendente de la población, como actores de su propia integración en el desarrollo de su vida diaria.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar los factores que inciden en los niveles de participación ciudadana de los pobladores de los Condominios Sociales Eusebio Lillo, El Cortijo comuna de Conchalí en el año 2016.

Objetivos específicos

Describir los tipos de organización de los pobladores del CCSS Eusebio Lillo.

Identificar el nivel de conocimiento y participación que tienen los vecinos, sobre las iniciativas de las organizaciones del CCSS Eusebio Lillo.

Describir la percepción que tienen los pobladores de los CCSS Eusebio Lillo, respecto de la participación en sus organizaciones sociales.

Identificar el nivel de conocimiento que tienen los pobladores sobre el funcionamiento y las iniciativas de sus organizaciones locales y sociales.

Identificar el rol de la Junta de Vecinos y el sistema de organización, en la solución de las necesidades y problemas de la población del CCSS Eusebio Lillo.

Identificar los principales mecanismos que en la actualidad los pobladores del sector de los CCSS Eusebio Lillo emplean para responder frente a sus problemas y situaciones locales desfavorables.

MARCO TEORICO

¿Qué es la gestión?

Gestionar

De *gestión*¹.

1. tr. Llevar adelante una iniciativa o un proyecto.
2. tr. Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.
3. tr. Manejar o conducir una situación problemática.

Concepto de gestión

Del latín *gestión*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca

¹ Real Academia Española (s.f.)

las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación².

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio³ .

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas⁴.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas⁵

Según Porto J; Merino M. (2008) el segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la

²⁻³ Porto J; Merino M. (2008)

⁴⁻⁵⁻⁶ Porto J; Merino M. (2008)

gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores ⁶

Es importante resaltar que existen distintos tipos de gestión. La gestión social, por ejemplo, consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad.

La gestión de proyectos, por su parte, es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible⁷

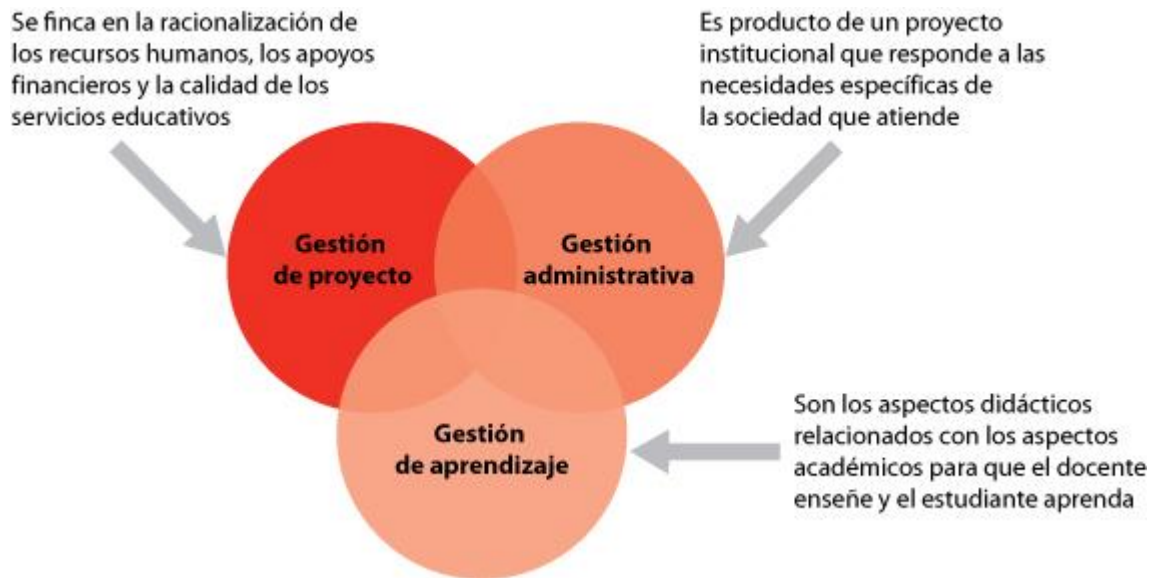
Otro tipo de gestión es la gestión del conocimiento (proveniente del inglés knowledge management). Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser

⁷⁻⁸ Porto J; Merino M. (2008)

utilizado como un recurso disponible para todos los integrantes de una misma organización.

Por último, cabe destacar que la gestión ambiental abarca el grupo de tareas enfocadas al control del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es una táctica por medio de la cual se establecen acciones de perfil antrópico que influyen sobre el ambiente a fin de conseguir una calidad de vida óptima⁸

Según García, Hernández, Santos y Fabila (2009) la gestión de puede dividir en 3 como muestra la siguiente imagen: gestión de proyectos, gestión administrativa y gestión educativa.



Fuente: García, Hernández, Santos y Fabila (2009)

¿Qué es la Gestión Participativa?

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (s,f) Es el sistema de administración o gestión basado en la participación activa de una comunidad local.

La gestión participativa tiene una especial importancia en un marco laboral fuertemente caracterizado por la gestión del conocimiento, la gestión por objetivos y la necesidad de fidelización del personal cualificado⁹

Según Pérez (2006) la gestión participativa se inserta dentro de una política de mejora permanente, es decir, de pequeños cambios progresivos y continuados que mejoran la organización sin necesidad de grandes transformaciones estructurales.

Es una cultura del detalle como vía hacia la excelencia.

La gestión participativa como herramienta está basada en una buena comunicación. Por lo tanto, puede disponer de canales muy diversos para transmitir la información¹⁰.

Es importante que el canal o canales escogidos estén en sintonía con la naturaleza de la información comunicada y de las necesidades del emisor (trabajadores) y del receptor (dirección)¹¹.

⁹ Pérez J.(2006)

¹⁰⁻¹¹⁻¹² Pérez J. (2006)

Algunos de estos canales estructurados son:

Equipos de mejora: se trata de grupos de trabajadores organizados para desarrollar una iniciativa de mejora concreta, elaborarla colectivamente y presentarla a la dirección.

Círculos de calidad: son grupos de trabajadores organizados de manera permanente para estudiar sistemáticamente y mejorar un proceso complejo. A diferencia de los equipos de mejora, es una estructura estable que rompe la división taylorista entre gente que piensa y gente que hace.

Equipos de intervención: se forman específicamente para afrontar una necesidad concreta que precisa de una intervención inmediata. Por naturaleza son muy activos, pero efímeros¹².

¿Qué es participar?

Etimológicamente, participación viene de la palabra “parte”. Participar quiere decir SER PARTE, TOMAR PARTE o TENER PARTE.

Como definición conceptual de “participación”, Flisfish recomienda distinguir previamente entre acción individual y acción colectiva. Esta última es “ aquella que

requiere de la presencia de un cierto número de personas, cuyos comportamientos se determinan recíprocamente.” De acuerdo a esto participar sería “ intervenir en alguna forma de acción colectiva” ¹³.

Condominios sociales

¿Qué son los condominios de viviendas sociales?

Son condominios de viviendas sociales aquellos conjuntos habitacionales acogidos a la Ley N ° 19.537 de Copropiedad Inmobiliaria, tanto los conformados por unidades habitacionales en un terreno común como los formados por lotes individuales y áreas comunes. Estos conjuntos deben estar constituidos por viviendas sociales, cuya tasación no supere las 520 UF por unidad¹⁴.

¿Quién certifica el carácter de vivienda social de un condominio?

El carácter de vivienda social, tanto de una unidad como de un condominio debe ser certificado por la Dirección de Obras de la respectiva municipalidad¹⁵.

¿Los condominios de viviendas sociales pueden postular a programas financiados con recursos fiscales?

¹³ Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], (1990).

¹⁴⁻¹⁵ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], (2014).

Según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014), se pueden hacer en las mismas condiciones que las juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, organizaciones deportivas y otras de la misma naturaleza.

¿Los gobiernos regionales, las municipalidades y los Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU) pueden destinar recursos al mejoramiento de los condominios sociales?

Sí, pero deben ser usados en las siguientes áreas:

En los bienes de dominio común, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes del condominio.

En gastos que demande la formalización del reglamento de copropiedad.

En pago de primas de seguros de incendio y adicionales.

En instalaciones de las redes de servicios básicos que no sean bienes comunes.

En programas de mejoramiento o ampliación de las unidades del condominio o de los bienes comunes.

En programas de mantenimiento de los bienes comunes.

En apoyo de los programas de autofinanciamiento de los condominios.

En programas de capacitación para los miembros del comité de administración y administradores, relativos a materias propias del ejercicio de tales cargos¹⁶.

¿Se pueden hacer mejoramientos si hay propietarios que no cumplen los requisitos que exige el programa de mejoramiento?

Según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014) si hay copropietarios que individualmente no cumplen los requisitos, como tener ficha de protección social, los mejoramientos de todas formas se podrán llevar a cabo.

¿Qué pasa si es un condominio que no se encuentra organizado? ¿Pueden los vecinos postular a los programas de mejoramiento?

Según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014), si se trata de condominios que no se encuentren organizados, para la postulación a dichos programas bastará la firma de los copropietarios que representen, al menos, la mitad de los derechos en el condominio.

¿Los condominios sociales deben tener un fondo común de reserva?

A los condominios en general, la ley les exige tener un fondo común de reserva para las reparaciones de los bienes comunes, otras necesidades e

¹⁶ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], (2014).

imprevistos. Pero los condominios sociales podrán optar por tener o no ese dinero¹⁷.

¿La asamblea del condominio puede resolver el uso diferenciado de bienes del condominio?

Según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014), en una asamblea extraordinaria si se pueden establecer derechos de uso y goce exclusivos de bienes de dominio común a favor de uno o más copropietarios, así como otras formas de aprovechamiento de los bienes de dominio común.

¿Puede haber administración conjunta de dos condominios sociales?

Dos o más condominios ubicados en una misma comuna podrán convenir su administración conjunta, previo acuerdo adoptado en asamblea extraordinaria citada especialmente¹⁸

¿Qué son las subadministraciones?

¹⁷⁻¹⁸ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], (2014).

Los condominios de viviendas sociales integrados por más de un bloque independiente, podrán dividir la administración. Cada bloque podrá formar un sector y establecer subadministraciones, cualquiera que sea el número de viviendas que lo integren¹⁹

¿Qué son los condominios de densificación predial?

Según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014) es una nueva modalidad de condominios que reconoce que en los casos de predios que originalmente contaron con una vivienda social, podrán contemplarse, por una sola vez, hasta dos viviendas sociales adicionales y constituir un condominio bajo la denominación de condominio de densificación predial.

Estos condominios no requieren de reglamento de copropiedad, comité de administración, administrador, régimen de gastos comunes, fondo de reserva, estacionamientos, seguros ni planes de emergencia. Las normas que se les aplican son sólo las establecidas en el Reglamento Especial de Viviendas Económicas²⁰.

¹⁹⁻²⁰ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], (2014).

¿Cómo operan las asambleas de copropietarios en los condominios de viviendas sociales?

Según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014) las asambleas ordinarias y extraordinarias requieren la asistencia de los copropietarios que representen el 50 % de las viviendas. Los acuerdos se adoptan con el voto a favor de los asistentes que representen a lo menos el 50 por ciento de los derechos del condominio.

En caso de condominios de viviendas sociales con subadministraciones por bloques, las asambleas podrán desarrollarse de manera independiente en cada subadministración y resolver sobre todas aquellas materias que no tengan efectos directos sobre el resto del condominio²¹.

¿Las municipalidades deben tener un registro de condominios de viviendas sociales?

Según la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2014) si las municipalidades deberán incorporar a todos los condominios sociales de la respectiva comuna en un apartado especial del registro municipal sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias. En ese registro deben constar el

²¹ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], (2014).

certificado del director de obras municipales que declaró el condominio acogido a la ley de copropiedad, las resoluciones aprobatorias de cambios en las construcciones, los planos y sus modificaciones aprobadas, el reglamento de copropiedad y sus modificaciones, la constitución del comité de administración respectivo y sus modificaciones, y la identificación del administrador del condominio.

¿Qué factores influyen en la participación social?

Según Rota (1996) algunos de los factores que influyen en la participación de las personas se determina por la relación de gobierno-ciudadanos:

Falta de participación de los ciudadanos en la administración pública.

Ausencia de contribución de la población en la solución de problemas y, por consiguiente, desarrollo de la pasividad como una característica ciudadana.

Pérdida de solidaridad en la comunidad.

Sentido de impotencia y alienación entre los ciudadanos.

Resistencia y evasión, lo mismo al pago de impuestos y cuotas por servicios públicos que al involucramiento en actividades colectivas o a la disposición a asumir una actitud de responsabilidad cívica.

Creciente pérdida de credibilidad y confianza en el gobierno.

Desarrollo de una relación antagónica entre el gobierno y la ciudadanía, la cual considera su relación con el gobierno y los servidores públicos como “nosotros contra ellos” en lugar de “nosotros y ellos colaborando conjuntamente en la solución de los problemas que nos afectan”.²²

Desperdicio de la energía potencial de millones de ciudadanos en la solución de los problemas mismos que la administración pública debe contribuir a resolver.

Según Flisfish [UNICEF] (1990), las condicionantes de la participación, para que las personas puedan participar e incorporarse a cierto tipo de acciones colectivas se hace necesario existan ciertas condiciones que la hagan posible . En primer lugar, se precisa la existencia de oportunidades de participar. Es necesaria

²² Rota (1996)

la interacción de otros factores que incentiven a la gente para que se decida hacerlo.

Esto lleva a considerar dos fenómenos distintos, según Flisfish,” Por un lado, las oportunidades de participar que una persona enfrenta por otro, el aprovechamiento que las personas hace de ellas.

COMUNICACION

¿Qué es la comunicación?

La comunicación se considera como un proceso personal que implica transferencia de información y también se asocia con el comportamiento. La comunicación es algo que hacen las personas. No existe sin que las personas lleven a cabo un cierto tipo de acción. Tiene que ver, en su totalidad, con las relaciones entre individuos. Es muy complicado o muy sencillo, muy formal o informal, todo depende de la naturaleza del mensaje que se necesita transmitir y de la relación entre el emisor y receptor.

Para algunos expertos en comunicación esta consiste en transferir información y la comprensión entre las partes y las personas que participan en los intercambios comunicativos. La comunicación efectiva, por consiguiente, es algo fundamental para el éxito de una organización.

Por otra parte la comunicación es la más humana de las habilidades. A juicio de Wilbur Schramm es el material del que están hechas las relaciones humanas, el aprendizaje, el rumor, el comercio, la seducción, la política, etc. es una corriente que ha fluido a través de toda la historia humana ampliando constantemente los sentidos humanos y canales de información.

Mientras que Claude Flament señala que hay comunicación desde que existe un intercambio de significados. Los procesos de comunicación son fundamentalmente instrumentos sociales. Puesto que es un intercambio de significados, su proceso depende del carácter de los significados intercambiados, de las razones de este intercambio y de los efectos. Se emite una comunicación con un fin preciso, que por lo general es la búsqueda de una determinada modificación conductual, de las actitudes, de las representaciones o de los conocimientos del grupo.

Albert E. Sheflen, opina que en suma, la comunicación puede definirse como el sistema de comportamiento integrado que calibra, regulariza, mantiene y por ello hace posible las relaciones entre los hombres. En consecuencia, podemos ver en la comunicación el mecanismo de la organización social, de la misma manera que la transmisión de la información es el mecanismo del comportamiento comunicativo.

La comunicación es uno de los facilitadores más importantes de las actividades administrativas. Sin ella, no se pueden intercambiar ideas y experiencias, Un administrador transmite ideas e información de su mente a otras mentes. La efectividad de esta transición de lo que el administrador sabe, piensa y cree, determina y condiciona las realizaciones administrativas. En la vida diaria, la mera presencia de otra persona estimula a la comunicación.

El entendimiento es el objetivo de la comunicación. Esto enfatiza la necesidad de conocer el tema, estar consiente o de averiguar lo que sabe el receptor de él, y anticipar las preguntas y respuestas. Una buena revisión sobre uno mismo nos permite determinar si hacemos lo adecuado para que los demás entiendan, el mensaje que necesitamos enviar, de la forma más clara y precisa para poder lograr una comunicación lógica, y la secuencia entre lo que digo y lo que quiero expresar.

El emisor astuto sabe que la gente está influenciada por muchos factores y toma en cuenta al interactuar con ella.

La comunicación es esencialmente una transacción humana, y toda persona que desea comunicarse con otra se enfrenta a la influencia e importancia del comportamiento humano. Siendo sensible a las necesidades y sentimientos de la otra persona es una parte importante de esfuerzo de la comunicación, esto se traduce en un sentimiento de empatía mutuo entre emisor y receptor.

La sencilla verdad es que la comunicación es difícil entre dos personas que no se respeten o agradan una a la otra. Siempre está presente la necesidad de comunicarse con efectividad, toda oportunidad es una ocasión para mejorar la capacidad administrativa. De manera específica, la comunicación capacita a un administrador por ejemplo en la toma de decisiones, obteniendo los datos que necesita, para ayudarse a identificar problemas y saber qué acciones, son necesarias. Otros conocen al administrador principalmente por lo que es capaz de comunicarles. En realidad, nada sucede en una organización hasta que alguien se comunica.

La comunicación es un medio, no un fin, hacer posible el proceso administrativo y sirve como lubricante para su operación uniforme. La comunicación ayuda a que la gestión administrativa sea bien ejecutada, con eficacia y que sea seguida con diligencia, y que el control administrativo sea aplicado con efectividad. Con respecto a la comunicación Gibson postula que, la administración influye a la comunicación.

El éxito en la comunicación es el resultado y no la causa de la administración competente. Se concibe que uno pudiera ser un comunicador excelente pero un mal administrador. Sin embargo, un administrador competente casi siempre es un buen comunicador. En realidad, la comunicación nunca debe ser considerada

como una actividad independiente. Es un ingrediente esencial de casi todo lo que un administrador hace.

Como se comunica la gente

Dentro del marco de la comunicación en que se encuentran inmersas las personas para nuestro trabajo hemos tomado el concepto utilizado por Harold koontz, donde existen tres áreas de comunicación, que permita transferir información a estos ya sea de carácter escrita, oral y no verbal.

Comunicación escrita: es uno de los medios más comunes al momento de querer desarrollar ideas, lo escrito tiene ventaja de proporcionar registros, referencias y defensas legales. Se puede preparar un mensaje con sumo cuidado y después dirigirlo a un público mediante un correo masivo como son en la actualidad, correo electrónico, MSN, wasspp, etc. la comunicación escrita también puede fomentar la uniformidad de políticas y procedimientos y en algunos casos, reducir los costos.

Pero al mismo tiempo los mensajes escritos tienen la desventaja de crear montañas de papeles, estar expresados en forma deficiente por redactores ineficaces y suelen no proporcionar una retroalimentación inmediata. Por consiguiente, es posible que se necesite mucho tiempo para saber si un mensaje se ha recibido y si se ha comprendido apropiadamente.

Comunicación oral: una gran parte de la información se comunica oralmente.

La comunicación en una reunión cara a cara entre dos o más personas o en la presentación de una persona ante un gran auditorio, puede ser formal e informal y planeada o accidental.

La ventaja principal de la comunicación oral es que permite un rápido intercambio con retroalimentación inmediata. Las personas pueden hacer preguntas y aclarar sus dudas. En una interacción cara a cara se puede observar el efecto. Sin embargo, la comunicación oral tiene desventajas, no siempre ahorra tiempo. Como lo saben bien los administradores que asisten a reuniones en las que no se obtienen resultados o acuerdos. Estas reuniones pueden ser costosas en términos de tiempo y dinero.

Comunicación no verbal: Las personas se comunican de muchas formas diferentes. Lo que dice una persona es reforzado o apoyado con una comunicación no verbal, como son las expresiones faciales y los gestos corporales. Se espera que la comunicación no verbal o corporal respalde a la oral, pero no siempre es así. Por ejemplo, un administrador autocrático puede golpear la mesa con el puño al mismo tiempo que anuncia que a partir de ese momento se pondrá la administración participativa, este tipo de comunicación si es contradictoria, con toda seguridad creara una brecha de incredulidad.

Es evidente que la comunicación no verbal puede respaldar o contradecir la comunicación oral. Lo que fundamenta el dicho de que con frecuencia las acciones dicen más que las palabras.

Como son las comunicaciones dentro de las organización

No es exagerado decir que la función de la comunicación, es ser el medio gracias al cual se unifica la actividad organizada. Puede considerarse como el medio por el que la información se convierte en un insumo de los sistemas sociales. También es el medio a través del cual se modifica la conducta y se realizan cambios, hace útil la información y ayuda a cumplir las metas estratégicas de la empresa. En un sentido más amplio, el propósito de la comunicación en una organización es llevar a cabo el cambio, esto es influir sobre la acción de los individuos, en beneficio de la organización. Sin una buena comunicación no existe un buen funcionamiento interno de la organización, esto se debe a que la comunicación se integra a las funciones administrativas, especialmente para establecer y difundir las metas de la organización, desarrollar planes para lograrlas, organizar recursos humanos en la forma más eficaz y eficiente, seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización y por último, dirigir, orientar, motivar y crear un clima que incentive la participación de las personas y controle el desempeño. Es necesario que exista un flujo de comunicación adecuado dentro de la

organización, que se pueda ver reflejado en los siguientes tipos de comunicación o canales básicos existentes ya sean del punto de vista formal o informal o bien el tipo de orientación que se le da a la comunicación dentro de una organización; estas pueden ser transversal, horizontal, ascendente o descendente.

Existe la tendencia de establecer reglas estrictas con respecto al uso de los canales formales.

Los canales informales: Según el mismo escritor surgen en virtud de los intereses comunes entre las personas que se desempeñan en la empresa, tales intereses surgen por el trabajo o por relaciones sociales o ajenas a este. Entre la comunicación informal se cuenta el rumor que es un canal muy poderoso ya que contiene información no formal y a veces distorsionada de la realidad. Se ha estimado que los administradores reciben más de la mitad de la información que necesitan para planear a través de los rumores. Tales mensajes, con frecuencia, están distorsionados, pero a menudo son más creíbles que los que llegan por canales formales.

Con respecto al rumor Darío Rodríguez, expresa que aparece así como una forma de compensar las comunicaciones insatisfactorias. Su origen se encuentra en la información mal comprendida o mal interpretada, de modo que si queremos comunicarnos de una forma más efectiva, tendremos que indagar e interiorizarnos de los canales formales e informales en la red de comunicación, esto nos lleva a

preguntarnos cuáles son, cómo funcionan y cómo se utilizan ambos tipos de comunicación para enviar y recibir mensajes.

El flujo de la comunicación en la organización

En una organización eficaz la comunicación fluye en varias direcciones: en forma descendente, ascendente y cruzada. Tradicionalmente la amplia evidencia de que si la comunicación solo fluye de arriba hacia abajo surgirán problemas. De hecho, se podría argumentar que la comunicación eficaz debe iniciarse en los subordinados, lo cual significa comunicación principalmente ascendente. La comunicación fluye también de forma horizontal, es decir, entre las personas ubicadas iguales o similares y diagonalmente, lo cual incluye personas de diferentes niveles que no tienen una relación de dependencia directa entre sí.

La comunicación descendente es la que fluye desde personas ubicadas en niveles altos hacia otras que ocupan niveles inferiores en jerarquía organizacional. Esta clase de comunicación existe principalmente en la comunicación existen principalmente en las organizaciones con ambiente autoritario. Los tipos de medios usados para la comunicación oral descendente incluyen ordenes, discurso, reuniones, el teléfono los altoparlantes incluso rumores. Ejemplos de la

comunicación descendente escrita son el memorándum, cartas, manuales, folletos, declaraciones políticas, procedimientos y tablas electrónicas de noticias. Lamentablemente, con frecuencia la información se pierde o se distorsiona al descender por la cadena de mando la misión de políticas y procedimientos por parte de la alta dirección no asegura la comunicación. De hecho, muchas de las órdenes no se comprenden y ni siquiera se leen. Por consiguiente, es fundamental contar con un sistema de retroalimentación para determinar si la información se percibió tal como era la intención del emisor. El flujo de información descendente a través de los diferentes niveles de la organización requiere de tiempo. Ciertamente, las demoras quizás sean tan frustrantes que algunos de los altos niveles insisten en que la información se le envíe directamente a la persona o al grupo que la necesita.

La comunicación ascendente viaja desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo por la jerarquía organizacional. Lamentablemente, con frecuencia, este flujo es obstaculizado en la cadena de comunicación por personas que filtran los mensajes y no transmiten toda la información a sus jefes, especialmente noticias desfavorables. Sin embargo la transmisión objetiva de la información es esencial para los fines de control. La alta dirección necesita conocer específicamente los hechos sobre el desempeño de la

producción, la información de mercadotecnia, la información financiera, lo que piensan los empleados de niveles inferiores, etc.

La comunicación ascendente no se basa en órdenes y por lo general se encuentra en ambientes organizacionales participativos y democráticos. Los medios típicos para la comunicación ascendente, además de apelación y quejas, los sistemas de denuncias, las sesiones de consultoría, la fijación conjunta de objetivos, las reuniones de trabajo, la práctica de políticas de puertas abiertas, los cuestionarios de los estados de ánimo, la entrevista de salida etc.

La comunicación ascendente eficaz requiere de un ambiente en el que los subordinados se sientan libres para comunicarse. Puesto que la alta dirección influye mucho sobre el clima organizacional. Este tipo de comunicación necesita una organización eficaz que pueda complementar tanto la comunicación descendente como la ascendente. En esta situación el comunicador está a un más bajo que el receptor en la empresa. Se puede decir que la comunicación ascendente es difícil de lograr en empresas muy grandes. Ahora bien, suelen ser necesaria la comunicación ascendente con éxito para la toma de decisiones.

Algunas de las fuentes más comunes de la comunicación ascendente son los buzones para sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos en caso de conflicto laborales.

La comunicación cruzada incluye el flujo horizontal de información entre personas de niveles organizacionales iguales o similares y el flujo diagonal, entre personas de niveles diferentes que no tienen una relación de dependencia directa entre sí. Esta clase de comunicación se usa para acelerar el flujo de la información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para lograr los objetivos organizacionales. Una gran parte de la comunicación no sigue la jerarquía organizacional sino que atraviesa la cadena de mando.

El ambiente de la organización proporciona muchas oportunidades para la comunicación verbal. Estas van desde las reuniones informales del equipo de baby fútbol de la empresa y las horas de comidas que pasan juntos los empleados hasta las conferencias más formales y reuniones de comités y consejos. Esta clase de comunicación ocurre también cuando los miembros de los diferentes departamentos se agrupan en equipos de trabajo o de proyectos.

Además, existen otros medios de comunicación escritos que mantienen informados al personal, sobre la empresa. Estos pueden ser el periódico o las revistas de la compañía o los avisos en los tableros de noticias. Las empresas modernas usan muchas clases de patrones de comunicación cruzada, verbal y escrita, para complementar el flujo vertical de información.

Lo que expresa la comunicación cruzada es una comunicación poco usada dentro de las empresas, además la comunicación cruzada es importante en

situaciones en las cuales los miembros no se puedan comunicar eficientemente por medios de otros canales existentes en la empresas. En este caso se concluye que un canal cruzado sería más efectivo, en términos de tiempo y esfuerzo.

MARCO METODOLOGICO

Metodología de la investigación

Tipo de Investigación

Este trabajo de investigación está situado en un nivel Exploratorio (descriptivo), de carácter cuantitativo²³, orientado a caracterizar y conocer los factores que inciden en las organizaciones participativas en los pobladores de los CCSS Eusebio Lillo, de la población el cortijo a través de la percepción de la participación de la comuna de Conchalí, que es parte integrante de la Provincia de Santiago y se encuentra en la Región Metropolitana, durante el primer semestre del año 2016.

Población

La población elegida para este estudio, fue una muestra representativa de una determinada cantidad de personas²⁴ (hombres y mujeres), que son los habitantes pertenecientes a los CCSS Eusebio Lillo, que hacen o no uso de la

²³ **Metodología Cuantitativa** es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística. Def. Wikipedia, Enciclopedia Libre.

²⁴ El número de usuarios con los cuales se procedió a efectuar la “Encuesta de Satisfacción”, fue de 7 habitantes por block.

participación, pertenecientes a la comuna de Conchalí , durante el periodo comprendido, como: primer semestre del año 2016.

Unidad Muestral

A fin de facilitar abordar a la población (designada como muestra), se seleccionaron del Condominio Social Eusebio Lillo , la Copropiedad N°2 actualmente conformada por 124 unidades departamentales (8 Block), de las cuales se encuestaron 64 personas al azar de las unidades muestrales señaladas de la comuna de Conchalí.

Limitaciones de la Muestra

La primera limitante de la muestra fue la desconfianza que muestran las personas a todo tipo de entrevistas, ya que está latente un cierto recelo y reticencia a entregar datos propios, por la utilización que se dé a este tipo de información, pues piensan que éstos -los datos- serán usados en perjuicio de ellos.

Existe una memoria colectiva de sospecha y desconfianza, hacia aquellas personas que no conocen o no pertenecen a su círculo de relaciones comunes.

Este plan de trabajo presenta un perfil de satisfacción preferente para la mujer.

Esta planificación nos produce una suerte de clientelismo (usuario permanente).

Instrumento de investigación

El diseño del instrumento utilizado para medir el nivel de participación, y realizar la investigación fue una “Encuesta Factores que influyen en la Participación social CCSS Eusebio Lillo.”, de escala psicométrica; o “Método de Evaluaciones Sumarias”, ya que es una escala de uso amplio en encuestas para la investigación y a pesar del tiempo aún se encuentra vigente.²⁵

El instrumento diseñado fue la entrevista semi estructurada (del tipo escala de Likert), compuesto de preguntas; donde se especifica el grado positivo, neutral o negativo (de acuerdo, indiferente o en desacuerdo), con cada enunciado propuesto para el estudio; el cual consta de cinco puntos a los que se les asignó una valoración previa, a fin de clasificarlos según reflejen actitudes favorables,

²⁵ Método de Evaluaciones Sumarias o escala de Likert. Desarrollado en 1932 por el educador estadounidense y psicólogo organizacional Rensis Likert. La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en atención a constructos -o categorías descriptivas- específicos, a través de ítems codificados y cuidadosamente seleccionados. Las escalas de este tipo constituyen un criterio sistemático, confiable, válido, y específico para medir cuantitativamente alguna forma de fenómenos sociales, particularmente, actitudes y aquellas relacionadas con sentimientos, opiniones y creencias, tomado de <http://www.slideshare.net/29121990liza/metodo-de-evaluaciones-sumarias-o-escala-likert>

desfavorables o neutra, pues las personas pueden presentar diferentes actitudes y la escala de Likert mide actitudes, es de tipo sumativo y se puede considerar como ordinal.

Técnicas de Procedimientos y análisis de Datos.

La técnica utilizada fue un “cuestionario semi estructurado”, como método de investigación, el cual será aplicado en una entrevista a los habitantes de los CCSS Eusebio Lillo ,especificando su género, si está afiliado o asociado a una organización , si tiene calidad de usuario o es dirigente, por este medio se obtuvo la información requerida.

El cuestionario, fue construido en base a las variables, con sus respectivos comentarios, donde cada uno de ellos contiene los indicadores (que son evaluativos. Este instrumento de evaluación lleva por titulo: “Encuesta de Satisfacción de la Comuna de Conchalí”.

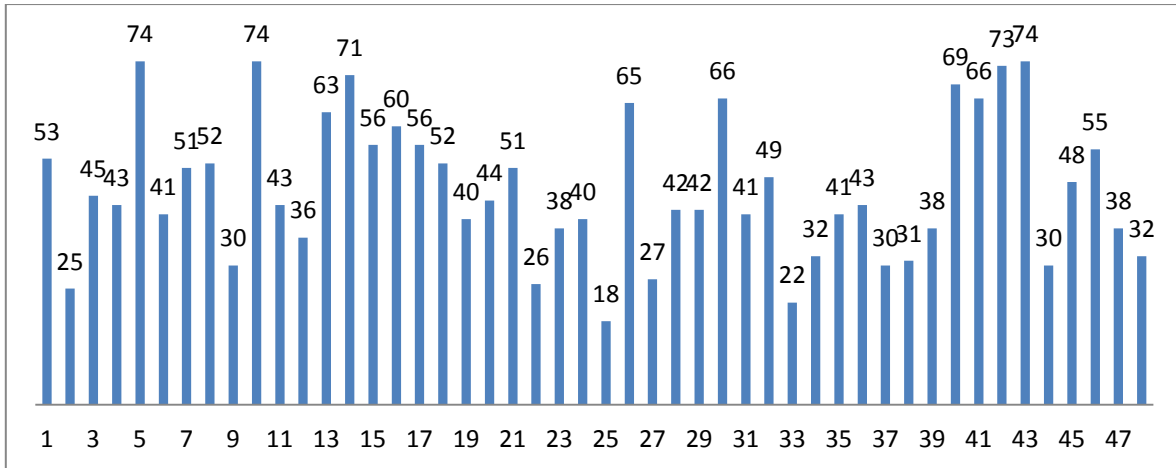
El cuestionario fue aplicado a un universo de 64 participantes, de ambos sexos, que están relacionados con las políticas públicas.

En base a las respuestas proporcionadas por este universo de personas mayores, se procedió a construir una tabla o matriz de datos, a fin de facilitar el análisis de los mismos.

Para ver el desarrollo de matrices de datos, según frecuencias absolutas utilizadas ir a **ANEXO N°1**.

DESARROLLO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Gráfico N°1 Distribución según edad



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según muestra el Gráfico n°1 las edades de los encuestados fluctúan entre 18 a 74 años, donde la edad promedio es de 46 años.

Gráfico N°2 Nacionalidad

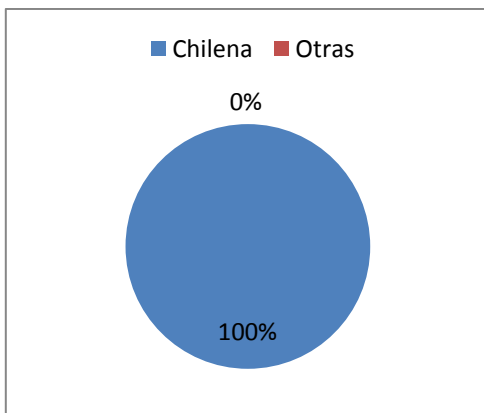
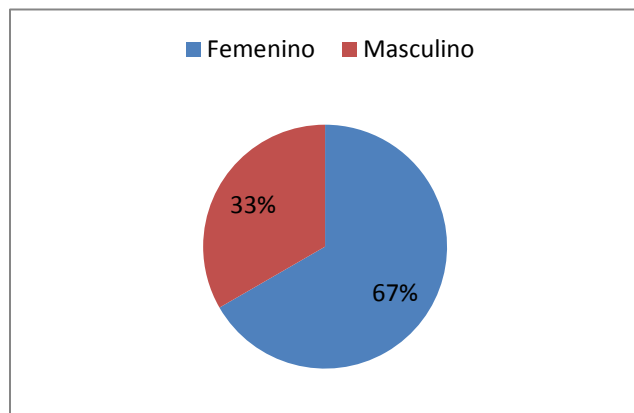


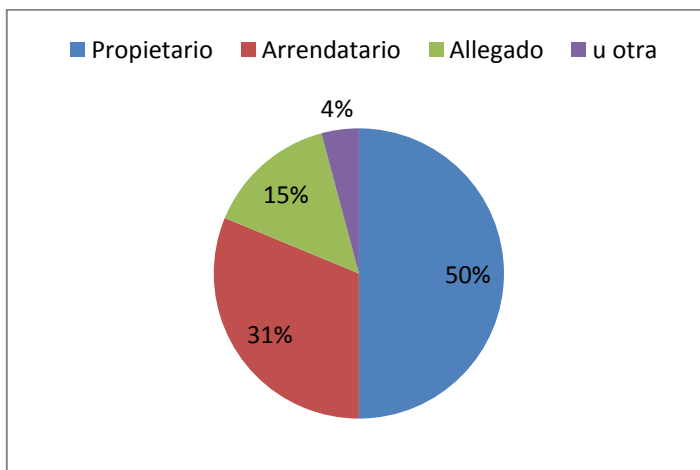
Gráfico N°3 Distribución de personas según sexo



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según el gráfico N°2 el 100% de los encuestados el de nacionalidad Chilena. Donde el 33% es de sexo masculino y el 67% corresponde a femenino (Ver Gráfico N°3)

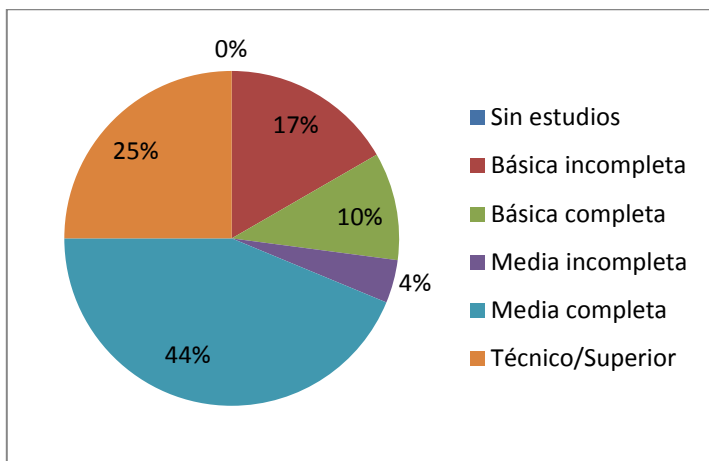
Gráfico N° 4 Vivienda según residencia



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según muestra el Gráfico N°4 50% de las personas encuestadas son propietarias, 31% arrendatarios, 15% allegados y 4% corresponde a otras respectivamente.

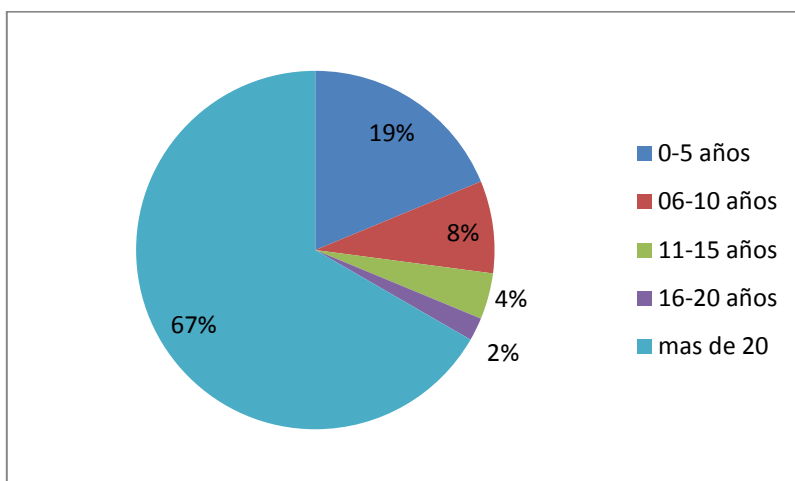
Gráfico N°5 Distribución según nivel de educación



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según las personas encuestadas 44% tiene educación media completa, 25% Técnico/superior, 17% básica incompleta, 10% básica completa respectivamente (**Ver Gráfico N°5**)

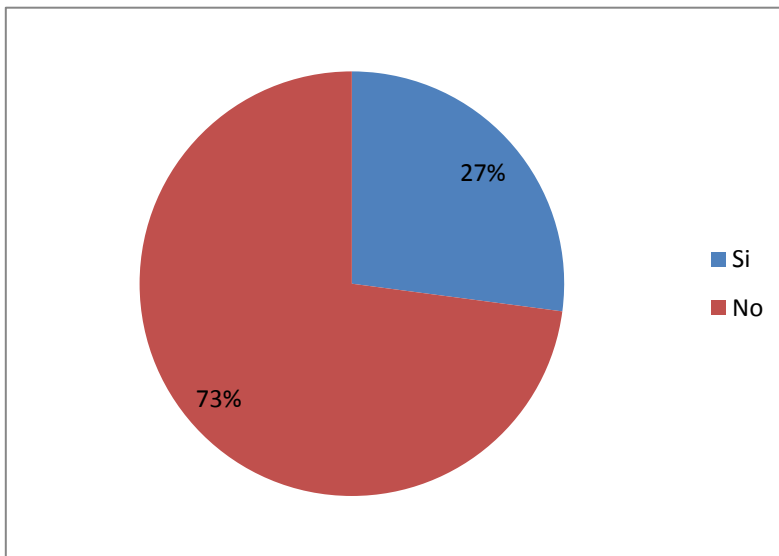
Gráfico N°6 Distribución según años vividos en los CCSS Eusebio Lillo



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según muestra el grafico N°6 el 67% a vivido más de 20 años en los CCSS Eusebio Lillo, 19% entre 0-5 años, 8% de 6- 10 años, 4% entre 11-15 años y un 2% entre 16-20 años respectivamente.

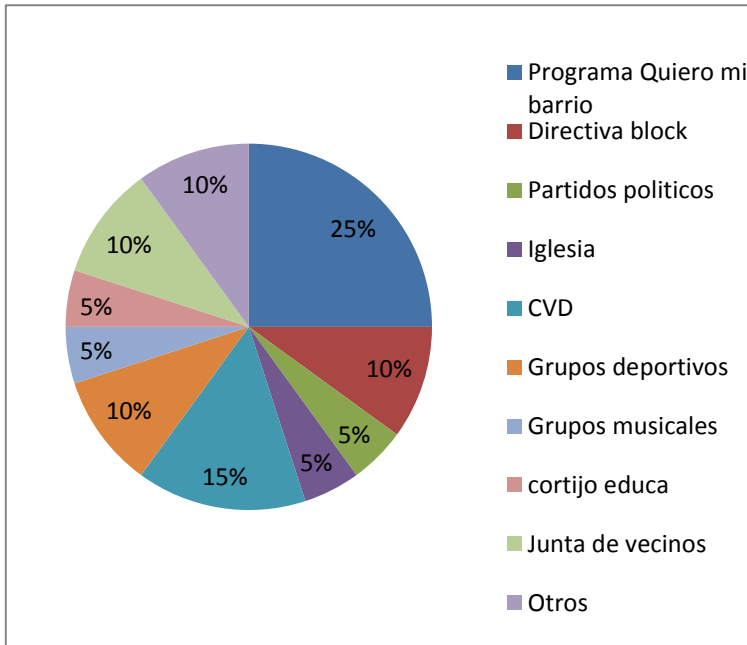
Gráfico N° 7 Participación en alguna organización



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

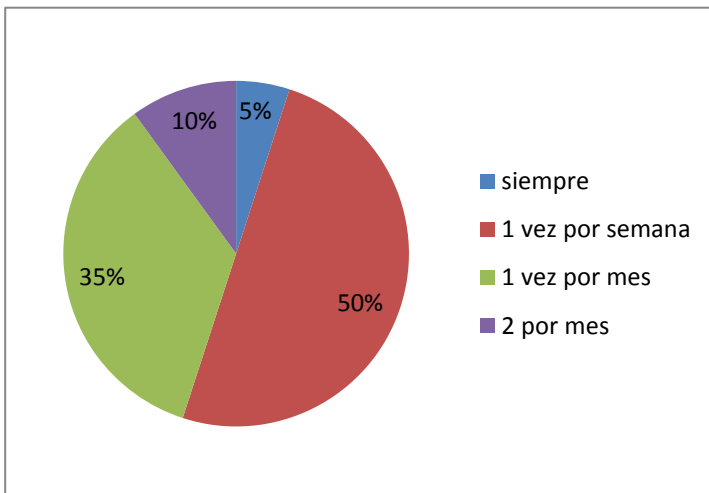
En 73% de los encuestados No participa de alguna organización y el 27% restante Si participa (Ver Gráfico N°7)

Gráfico N° 8 Distribución de Participación



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Gráfico N° 9 Frecuencia de Participación



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

El gráfico N°8 muestra que del 27% que participa se distribuye en las siguientes organizaciones 25% en el Programa quiero mi barrio, 15% a CVD, 10%

directiva de Blocks, 10% junta de vecinos, 10% grupos deportivos, 10% a otros, 5% partidos políticos, 5% Cortijo educa, 5% grupos musicales y 5% a iglesia respectivamente. Donde la frecuencia de su participación es del 50% lo realiza 1 vez por semana, 35% 1 vez por mes, 10% 2 veces por mes y un 5% lo realiza siempre (Ver gráfico N°9)

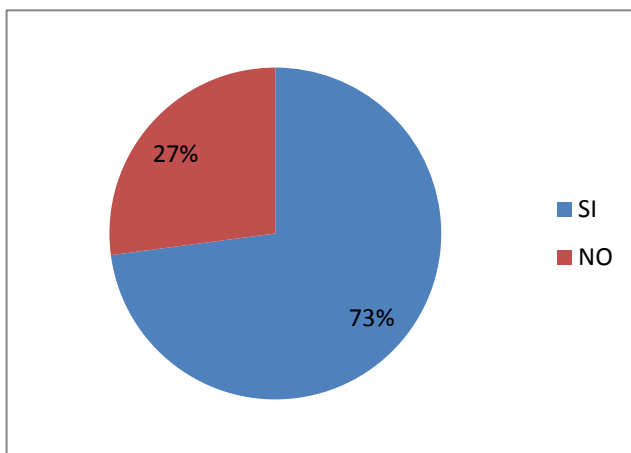
Tabla N°1 Participación de proyecto según objetivo

	SI	NO	NO SABE/ NO RESPONDE
MEJORAR PAVIMENTACION, VEREDAS O ILUMINACION DEL BARRIO	40%	11%	1%
POSTULAR A SUBSIDIOS PARA ADQUIRIR, MEJORAR, AMPLIAR O REPARAR VIVIENDAS	42%	11%	1%
ORGANIZAR PARA LA RECOLECCION Y/O RECICLAJE DE BASURA	15%	6%	1%
MEJORAR AREAS VERDES, PLANTAR O CUIDAR ARBOLES	42%	10%	1%
CONSTRUIR O MEJORAR MULTICANCHAS, SEDES SOCIALES U OTRO EQUIPAMIENTO PARA SU BARRIO	15%	6%	1%
PREVENIR LA DELINCUENCIA O MEJORAR LA SEGURIDAD DE SU BARRIO	35%	10%	1%
REALIZAR ACTIVIDADES ARTISTICAS Y CULTURALES EN SU BARRIO	19%	7%	1%
REALIZAR ACTIVIDADES PARA PREVENIR EL CONSUMO DE ALCOHOL Y/O DROGAS	15%	6%	1%

Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo

Según muestra la Tabla N°1 los encuestados el 42% Si a participado para postular a subsidios para adquirir, mejorar y ampliar o reparar viviendas y el 11% No ha participado. 42% Si a participado para mejorar áreas verdes y 10% no ha participado, un 40% Si ha participado en mejorar pavimentación, veredas o iluminación del barrio y un 11% no ha participado.

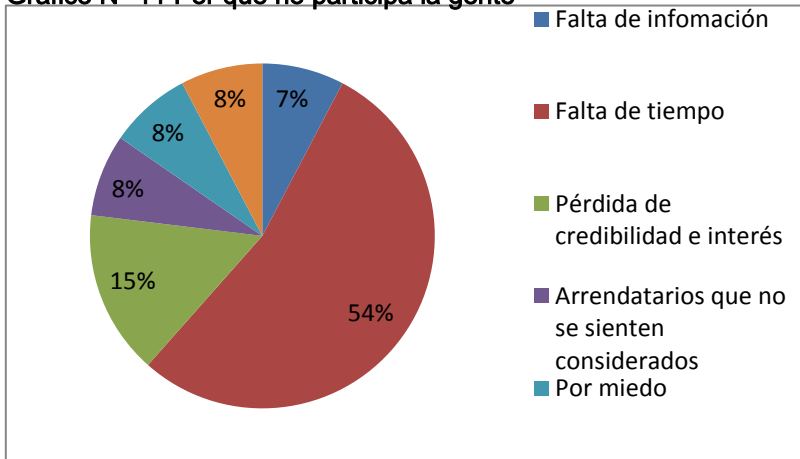
Gráfico N° 10 Participación de iniciativas de proyectos de CCSS Eusebio Lillo



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

El 73% de los encuestados si participa de las iniciativas de proyectos de los CCSS Eusebio Lillo y el 27% no participa (**Ver Gráfico N°10**)

Gráfico N° 11 Por que no participa la gente



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según muestra el Gráfico N°11 el 54% no participa por falta de tiempo, el 15% por pérdida de credibilidad e interés, 8% Arrendatarios no considerados, por miedo y no responde, 7% por falta de información.

Gráfico N° 12 Percepción de participación

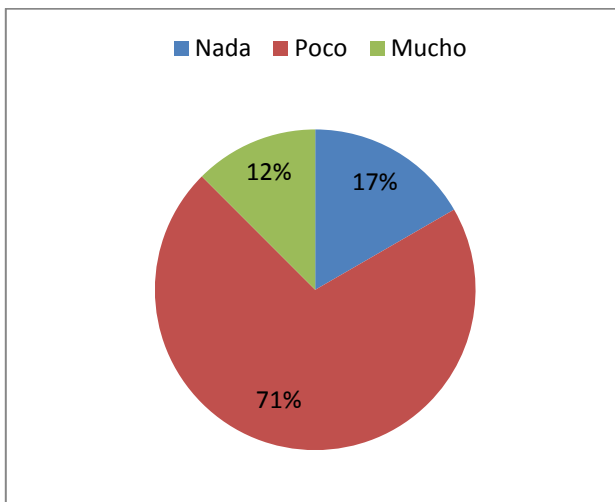
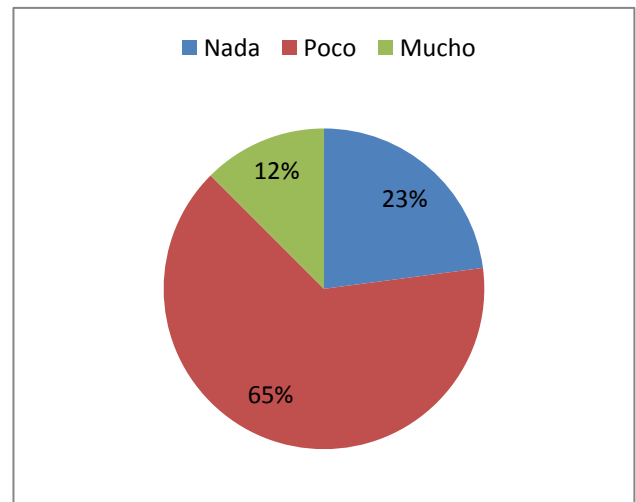
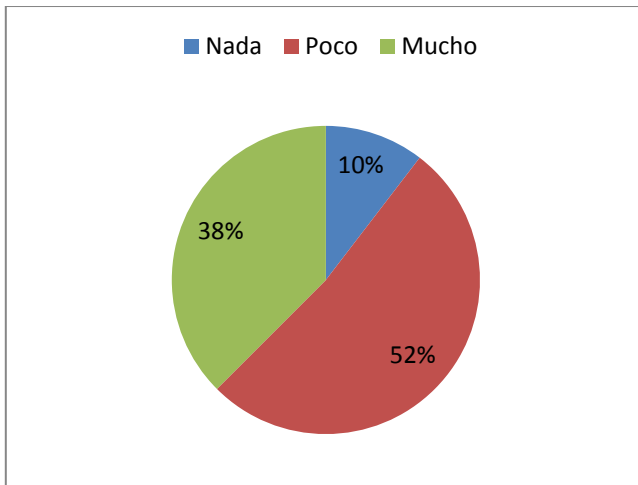


Gráfico N° 13 Percepción de comunicación



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Gráfico N° 14 Percepción de conocimiento de proyectos



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según muestra el gráfico N° 12 el 71% respondió que la gente participa poco, 17% Nada y 12% mucho.

El Gráfico N°13 refleja la percepción que existe de la comunicación entre vecinos donde el 65% dice que es poca, 23% no existe nada de comunicación y 12% mucha.

La percepción de conocimiento de proyectos refleja que el 52% existe poco conocimiento, 38% Mucho y 10% nada respectivamente (**Ver Gráfico N°14**)

Tabla N°2 Percepción de convivencia, comunicación y su participación

	Mala	Regular	Buena
La convivencia entre vecinos es	10%	71%	19%
La comunicación es	13%	60%	27%
Durante los años que ha vivido en el CCSS Eusebio Lillo su participación ha sido	6%	35%	58%

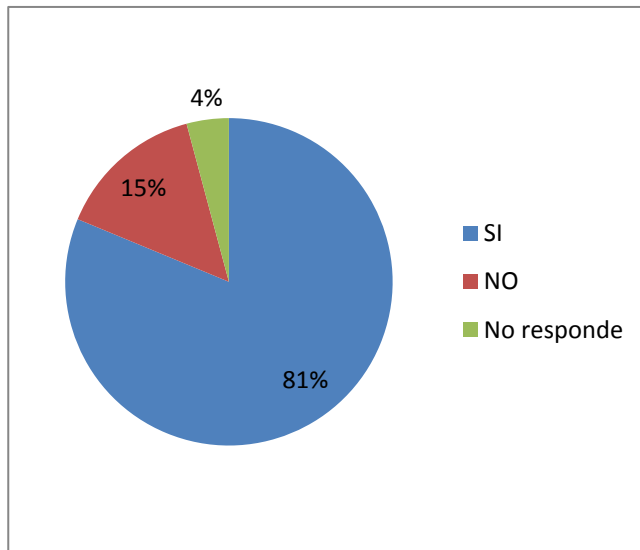
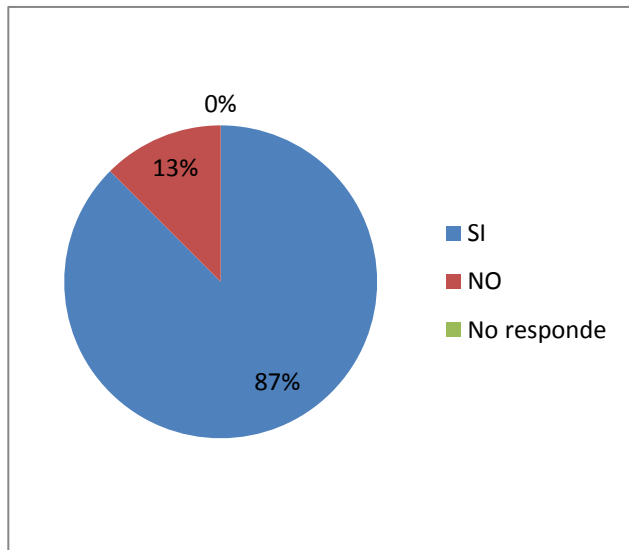
Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según la muestra los encuestados arrojan que la convivencia entre vecinos es 71% regular, 19% buena y 10% mala. La comunicación el 60% regular, 27% Buena y 13% mala.

Además se clasificaron según su participación durante los años que ha vivido en los CCSS 58% Buena 35% regular y 6% mala.

Gráfico N° 15 Conoce a los dirigentes

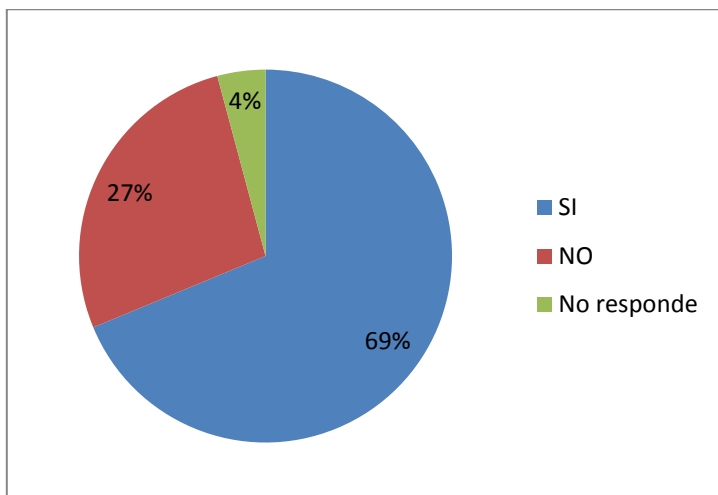
Gráfico N° 16 Se siente satisfecho con dirigentes



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según muestra el gráfico N° 15 el 84% de los encuestados conoce a dirigentes, delegados u otro organismo de los CCSS Eusebio Lillo y el 13% no los conoce. Además el 81% de ellos se siente satisfecho con los dirigentes y el 13% no, y el 4% no responde a la pregunta (Ver Gráfico N°16)

Grafico N° 17 Percepción de espacios para la participación



Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo"

Según muestra el grafico N° 17 69% responde que Si existen espacios para la participación y el 27% responde que no, 4% no responde.

Tabla N°3 Nivel de confianza según notas

	NOTA Y PORCENTAJE							
	1	2	3	4	5	6	7	No responde
LOS VECCINOS DE SU BARRIO	2%	0%	8%	13%	38%	19%	19%	0%
LOS DIRIGENTES VECINALES (JUNTA DE VECINOS U OTRAS ORGANIZACIONES)	6%	0%	8%	2%	27%	21%	29%	2%
CARABINEROS	10%	0%	8%	23%	23%	17%	15%	0%
MUNICIPIO	17%	2%	8%	10%	29%	8%	4%	2%
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	15%	0%	6%	6%	27%	23%	21%	0%
OTROS ORGANISMOS O PROGRAMAS DE GOBIERNO	17%	1%	6%	23%	23%	8%	4%	10%
EMPRESAS DE SU BARRIO	26%	1%	2%	9%	21%	13%	15%	9%
IGLESIAS Y ORGANIZACIONES RELIGIOSAS	19%	0%	4%	15%	23%	15%	6%	17%

Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo

Según muestra la tabla N°3 el mayor nivel de confianza es de un 29% de los dirigentes vecinales8 junta de vecinos u otras organizaciones con nota 7, seguido de un 38% de los vecinos de su barrio con nota 5 al igual que el municipio con 29%, ministerio de vivienda y urbanismos con un 27%, otros programas de

gobierno con un 23% e iglesias con 23%. Quien tiene desconfianza son las empresas del barrio clasificándolas con un 1 arrojando el 26% respectivamente.

Tabla N°4 porcentaje de situaciones que se organicen los vecinos

	SI	NO	NO SABE
PARA CELEBRAR O PREPARAR ACTIVIDADES PARA FIESTAS DE FIN DE AÑO O FIESTAS PATRIAS	42%	50%	8%
PARA RETIRAR BASURA O ESCOMBROS EN LAS CALLES Y VEREDAS O LIMPIAR EL BARRIO	25%	73%	2%
PARA CUIDAR LAS CASAS DE LOS VECINOS CUANDO QUEDAN VACIAS	54%	42%	4%
PARA HACER REPARACIONES, PINTAR O MEJORAR LAS CASAS, FACHADS O ESPACIOS COMUNES	49%	49%	2%
PARA CUIDAR NIÑOS/AS DE SUS VECINOS/AS CUANDO LOS ADULTOS ESTAN FUERA	50%	46%	4%
EN CASO DE MUERTE, ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE VECINO	88%	10%	2%
EN CASO DE CATASTROFE (EJ. INUNDACION, TERREMOTO, ETC)	90%	8%	2%
PARA REGAR Y CUIDAR LAS PLANTAS Y ARBOLES DE LAS PLAZAS O ANTEJARDINES DE CASAS	58%	40%	2%

Fuente: Encuesta "Factores que influyen en la participación de los CCSS Eusebio Lillo

Según muestra la Tabla N°4 el 90% de los vecinos es común que se organicen en caso de catástrofe, 88% en caso de muerte, enfermedad o

accidente, 58% para regar y cuidar las plantas, plazas o antejardines, 54% para cuidar las casas de los vecinos cuando quedan vacías, 50% para cuidar niños de los vecinos.

50% de los encuestados dice que no se organizan para celebrar o preparar actividades de fiestas patrias y 49% para hacer reparaciones, pintar o mejorar las casas o espacios comunes.

CONCLUSIONES

La gestión participativa juega un rol importante en la construcción social que permite que las personas se involucren, formen habilidades y capacidades para el desarrollo comunitario; sin embargo, existen factores gravitantes que inciden en dicha participación.

Dentro de los factores de incidencia en la Gestión Participativa que destacan en los CCSS Eusebio Lillo se concluye que la edad promedio es de 46 años, el porcentaje femenino es de 67%, el 50% de los residentes son propietarios, el 67% ha vivido por más de 20 años en dichos condominios. El 73% de los encuestados No participa de alguna organización, sin embargo, el mismo porcentaje participa de las iniciativas de proyectos de los CCSS Eusebio Lillo como postulante y/o beneficiario. Y un 54% indica que no participa de la gestión de iniciativas para el condominio por falta de tiempo.

Según los datos recogidos podríamos concluir que la mayoría de los residentes tiene una preocupación por el mejoramiento del CCSS Eusebio Lillo, dado el promedio de edad que arrojó la muestra están en una edad productiva y/o laboral, por ende, la falta de tiempo es un factor en su participación, apoyándose en organizaciones reconocidas por la comunidad.

Según el análisis de los datos además se observa que existe el reconocimiento de la comunidad a las entidades organizadas tanto funcionales como naturales (Ej.: Cortijo Educa, Club deportivos, grupos musicales, iglesias, comité de allegados, CVD etc.). Pero a su vez la comunidad recurre y recibe de parte de dichas entidades la solución a sus problemáticas, ante una necesidad inmediata. Sin embargo existe una participación en base a la solidaridad mecánica la cual se basa en un sentimiento de unión, producto del sentido de igualdad entre los individuos, y una comunidad de creencias y sentimientos (Significados, s.f.)

PROPUESTAS/ SUGERENCIAS

Desde la década del 70' que los habitantes del condominio social Eusebio Lillo sienten un alto nivel de pertenencia al grupo, que dejó la toma de unas canchas de fútbol para convertirse en una serie de blocks de concreto y estructurado.

Pese a que esa lucha histórica genera arraigo en los vecinos y vecinas aprovechando el factor aglutinador de la pertenencia histórica y conectando con sus intereses podrán alcanzar la autogestión explorando y explotando sus redes encontrando los acuerdos necesarios para coexistir en un ambiente de cooperación conjunta, de respeto, armonía y solidaridad.

Procurando el crecimiento personal como dirigenal para poder vincularse plenamente con sus redes y autoridades en búsqueda de nuevos proyectos para su mejoramiento continuo de su entorno para facilitar el logro de una mejor calidad de vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF] (1990). Participación de los sectores pobres en programas de desarrollo local

Rota J., (1996). Comunicación, gobierno y ciudadanía. Recuperado el 6 de agosto de 2016 de http://www.plataformademocratica.org/Publicacoes/10164_Cached.pdf

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], (2014). Recuperado el 6 de agosto de 2016 de <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/condominios-de-viviendas-sociales>

Pérez J 2006. Gestión Participativa. Recuperado el 16 de Julio del 2016 de <http://www.evirtual.edu.pe/evirtual/files/talara/modulo2/gestion-participativa.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (s.f). Glosario. Recuperado el 19 de junio de 2016 de <http://www.unesco.org/mab/doc/ekocd/spanish/glossary.html#g>

Porto J; Merino M, (2008). Concepto de Gestión. Recuperado el 19 de junio de 2016 de <http://definicion.de/gestion/#ixzz4GHxJcPd8>

Gestión de la educación a distancia

<http://blogdenohorayoscar.blogspot.cl/2012/03/tipos-o-modelos-de-gestion-educativa.html>

Significados (s.f.). Significado de Solidaridad mecánica y orgánica. Recuperado el 15 de mayo del 2017 de <https://www.significados.com/solidaridad-mecanica-y-organica/>

ANEXOS

Anexo N°1

“Encuesta Factores que influyen en la Participación social CCSS Eusebio Lillo”

1.- Edad años

2.- Nacionalidad _____

3.- Sexo

4.- La vivienda en la cual reside usted es:

<input type="checkbox"/>	Propietario
<input type="checkbox"/>	Arrendatario
<input type="checkbox"/>	Allegado
<input type="checkbox"/>	U otra

5.- Nivel de Educación

<input type="checkbox"/>	Sin estudios	<input type="checkbox"/>	Media incompleta
<input type="checkbox"/>	Basica incompleta	<input type="checkbox"/>	Media completa
<input type="checkbox"/>	Basica completa	<input type="checkbox"/>	Técnico/Superior

6.- ¿Cuántos años ha vivido en los CCSS Eusebio Lillo?

<input type="checkbox"/>	0 – 5 años
<input type="checkbox"/>	6-10 años
<input type="checkbox"/>	11-15 años
<input type="checkbox"/>	16-20 años
<input type="checkbox"/>	Mas de 20 años

7.- ¿Participa de alguna Organización? SI NO

Si su respuesta es “SI” ¿Cuál? _____ y Frecuencia _____

Además ¿usted ha participado en algún proyecto junto a sus vecinos para lograr alguno de los siguientes objetivos?

	SI	NO	NO SABE
MEJORAR PAVIMENTACION, VEREDAS O ILUMINACION DEL BARRIO			
POSTULAR A SUBSIDIOS PARA ADQUIRIR, MEJORAR, AMPLIAR O REPARAR VIVIENDAS			
ORGANIZAR PARA LA RECOLECCION Y/O RECICLAJE DE BASURA			
MEJORAR AREAS VERDES, PLANTAR O CUIDAR ARBOLES			
CONSTRUIR O MEJORAR MULTICANCHAS, SEDES SOCIALES U OTRO EQUIPAMIENTO PARA SU BARRIO			
PREVENIR LA DELINCUENCIA O MEJORAR LA SEGURIDAD DE SU BARRIO			
REALIZAR ACTIVIDADES ARTISTICAS Y CULTURALES EN SU BARRIO			
REALIZAR ACTIVIDADES PARA PREVENIR EL CONSUMO DE ALCOHOL Y/O DROGAS			

8.- ¿Participa en las iniciativas de proyectos de los CCSS Eusebio Lillo?

SI NO

Si su respuesta es “**NO**” ¿Por qué? _____

9.-¿Cuál es la percepción que tiene usted respecto de la Participación en los CCSS Eusebio Lillo? : Marque con una **X**

	Nada	Poco	Mucho
I. La gente Participa			
II. Hay comunicación entre vecinos			
III. Hay conocimiento de proyectos a ejecutar			
	Mala	Regular	Buena
IV. La convivencia entre vecinos es			
V. La comunicación es			
VI. Durante los años que ha vivido en el CCSS Eusebio Lillo su participación ha sido			
	SI	NO	
VII. Conoce a los dirigentes, delegados u otro organismo de los CCSS			
VIII. Se Siente satisfecho de los dirigentes de CCSS			
IX. Existen espacios para la participación			

10.- En una escala de 1 a 7(donde 1 significa que no confía en ellos y 7 que confía totalmente en ellos ¿cuánto confía?

	NOTA	NO SABE/ NO RESPONDE
I. LOS VECCINOS DE SU BARRIO		
II. LOS DIRIGENTES VECINALES (JUNTA DE VECINOS U OTRAS ORGANIZACIONES)		
III. CARABINEROS		
IV. MUNICIPIO		
V. MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO (PROGRAMA DE RECUPERACION DE BARRIOS, SERVIU , ETC)		
VI. OTROS ORGANISMOS O PROGRAMAS DE GOBIERNO		
VII. EMPRESAS QUE OPERAN EN SU BARRIO		
VIII. IGLESIAS Y ORGANIZACIONES RELIGIOSAS DE SU BARRIO		

11.- ¿Ante cuáles de las siguientes situaciones es comun que se organicen los/as vecinos/as de este barrio?

	SI	NO	NO SABE
PARA CELEBRAR O PREPARAR ACTIVIDADES PARA FIESTAS DE FIN DE AÑO O FIESTAS PATRIAS			
PARA RETIRAR BASURA O ESCOMBROS EN LAS CALLES Y VEREDAS O LIMPIAR EL BARRIO			
PARA CUIDAR LAS CASAS DE LOS VECINOS CUANDO QUEDAN VACIAS			
PARA HACER REPARACIONES, PINTAR O MEJORAR LAS CASAS, FACHADS O ESPACIOS COMUNES			
PARA CUIDAR NIÑOS/AS DE SUS VECINOS/AS CUANDO LOS ADULTOS ESTAN FUERA			
EN CASO DE MUERTE, ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE VECINO			
EN CASO DE CATASTROFE (EJ. INUNDACION, TERREMOTO, ETC)			
PARA REGAR Y CUIDAR LAS PLANTAS Y ARBOLES DE LAS PLAZAS O ANTEJARDINES DE CASAS			
OTRAS SITUACIONES ¿CUAL? _____			