

REPRESENTACIONES SOCIALES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ALREDEDOR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN EL
MUNICIPIO DE MANIZALES

CLAUDIA SORAYA OSORIO ARENAS

CENTRO DE ESTUDIOS AVANZADOS EN NIÑEZ Y JUVENTUD
UNIVERSIDAD DE MANIZALES - CINDE
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y DESARROLLO HUMANO
MANIZALES

2009

REPRESENTACIONES SOCIALES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ALREDEDOR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN EL
MUNICIPIO DE MANIZALES

CLAUDIA SORAYA OSORIO ARENAS

Asesor

EDGAR DIEGO ERAZO CAICEDO
Doctor en Ciencias Sociales, Niñez y Juventud

Trabajo de grado presentado para optar al título de
Magíster en Educación y Desarrollo Humano

CENTRO DE ESTUDIOS AVANZADOS EN NIÑEZ Y JUVENTUD
UNIVERSIDAD DE MANIZALES - CINDE
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y DESARROLLO HUMANO
MANIZALES
2009

Nota de Aceptación

Firma presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Manizales, Marzo de 2010

A mi esposo y mis hijos por estar ahí y caminar a mi lado siempre, acompañándome en este proceso de ser una mujer integral, participante activa del mundo de la vida.

A mi asesor por su dedicación y paciencia para con mi proceso formativo y de construcción de este proyecto.

RESUMEN ANALITICO DE EDUCACION – R.A.E.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

REPRESENTACIONES SOCIALES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA ALREDEDOR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES

AUTOR (ES)

CLAUDIA SORAYA OSORIO ARENAS

ÁREA PROBLEMÁTICA

Este problema de investigación nace de la experiencia que como profesional del área social he tenido en la Central Hidroeléctrica de Caldas (CHEC), en la labor de facilitar el acercamiento entre la empresa y las comunidades del área de influencia. Justamente en esa relación encontré dificultades en lo referente a la creación conjunta de significados y contenidos sobre la Participación Ciudadana, el control de la gestión pública y el aporte de las empresas de servicios públicos en la construcción de ciudadanía, entre otros. Así, el planteamiento sobre la relación entre empresa y comunidad es que en ambas se hablan lenguajes diferentes en cuanto a temas que inevitablemente las unen (por ejemplo la Participación Ciudadana) pero sobre la base de un mismo contexto. Es por esta razón que la investigación busca comprender las *representaciones sociales* que sobre la Participación Ciudadana tienen los integrantes de las Juntas Administradoras Locales (JAL) y los Funcionarios de la CHEC en torno a la prestación del servicio de energía, con el fin de establecer diferencias y semejanzas entre ambos grupos frente a dichas representaciones.

El origen teórico del área problemática está enmarcado en la *democracia*, en su función de dotar a los ciudadanos de las condiciones para que ejerzan el control sobre los actos públicos, para que hagan prevalecer su voluntad aunque existan otras diferentes de acuerdo con intereses particulares. Por esta razón, la democracia debe lograr un marco de condiciones que permita la expresión libre de *todos* los intereses por alcanzar un mayor poder de control sobre el aparato del Estado.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Identificar, Describir y Relacionar las representaciones sociales que tienen los funcionarios de la CHEC y los Integrantes de las Juntas Administradoras Locales sobre Participación Ciudadana en la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica en el Municipio de Manizales.

Objetivos específicos:

- Identificar los conocimientos o saberes que tienen los integrantes de las JAL y los funcionarios de la CHEC acerca de la Participación Ciudadana en relación con la prestación del servicio de energía.
- Describir de qué manera el contenido de las representaciones está jerarquizado al interior de cada grupo.
- Identificar qué actitudes favorables o desfavorables se evidencian en cada uno de los grupos en torno a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.
- Establecer las diferencias y semejanzas existentes en las representaciones sociales que los líderes de las JAL y los funcionarios de la CHEC tienen en torno a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía eléctrica

ESTRUCTURA DEL MARCO TEÓRICO



IMPACTO ESPERADO

Visibilizar los contenidos de las Representaciones Sociales que tienen los Líderes comunitarios de Manizales y los funcionarios de la Central Hidroeléctrica de Caldas frente a la participación ciudadana, facilitando la creación conjunta de significados sobre la misma, de tal forma que se evidencie la filosofía participativa y democrática de la prestación de los servicios públicos en Colombia.

DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es de corte etnográfico, en tanto se pretende hacer descripción densa del fenómeno social de la participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía, hecha por unos sujetos que interactúan en torno a dicho fenómeno, el cual hace parte de su cultura. De manera resumida, dos reconocidos etnógrafos caracterizan la etnografía como una forma de investigación social que contiene de manera sustancial los siguientes rasgos:

- Un fuerte análisis en la exploración de la naturaleza particular de los fenómenos sociales, más que llevar a cabo pruebas de hipótesis a cerca de ellos.
- Una tendencia a trabajar primariamente con datos in-estructurados, esto es, datos que no se han codificado de manera previa a su recolección en un conjunto de categorías analíticas cerradas.
- Una investigación de un número de pequeños casos, a veces sólo un caso en detalle.
- Un análisis de datos que involucra la interpretación explícita de los significados y funciones de las acciones humanas, producto que toma la forma de descripciones y explicaciones verbales, principalmente, con un rol de la cuantificación al máximo.
- El enfoque etnográfico, relleva en el análisis una dimensión temporal más ligada con lo actual cotidiano.

- La etnografía coloca su acento sobre la dimensión cultural de la realidad social que se somete a análisis.

Y dentro de este diseño, el método de la investigación será el trabajo de campo, dado que el investigador hace de parte del grupo de funcionarios y, adicionalmente, se relaciona en su trabajo con el grupo de líderes comunitarios; así mismo, la dinámica del fenómeno estudiado se da en la empresa y la ciudad.

HIPÓTESIS (CUALITATIVAS O CUANTITATIVAS)

- La participación ciudadana no ha sido entendida por los integrantes de las Juntas Administradoras Locales y por la Empresa como un instrumento de desarrollo humano y social, sino como una figura administrativa, operativa y legislativa.
- Las representaciones sociales sobre participación ciudadana, han sido influenciadas por las fuerzas políticas imperantes en el contexto municipal donde interactúan los Presidentes de Juntas de Acción Comunal y la Empresa de Energía.
- Lo público es visto como algo que le pertenece al Estado y no como un bien común que le pertenece a todos los actores sociales. Los grupos de interés de la investigación, desconocen los conceptos y el marco legislativo existente sobre participación ciudadana en servicios públicos.

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS O VARIABLES

- **INFORMACION O CONTENIDOS** que manejan los grupos de interés sobre el tema de la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía.
- **JERARQUIZACION** o formas de organización de los contenidos sobre participación ciudadana en la prestación del servicio de energía.
- **ACTITUD** frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía; orientación favorable o desfavorable en relación con la representación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Partiendo entonces de que el método que se ha utilizado es el trabajo de campo, las técnicas seleccionadas para la recolección de información son las siguientes:

Encuesta: se seleccionó esta técnica teniendo en cuenta que permite ahondar de una manera económica y rápida en las precategorias de análisis y profundizar en las sesiones de grupo focal. La primera aproximación con los dos grupos objeto de estudio fue la Encuesta, ésta se realizó con fines exploratorios, para definir más claramente las categorías de análisis durante los grupos focales. El instrumento utilizado fue un cuestionario (ver anexo) que fue validado mediante análisis de expertos, por el Doctor Edgar Diego Erazo Caicedo.

Grupos focales: con el fin de identificar las representaciones sociales que tienen los actores de la investigación sobre participación ciudadana, se realizarán 2 sesiones de grupo focal a cada grupo de interés, buscando obtener en el primero el corpus objeto de análisis y corroborar, en el segundo, que los análisis realizados den cuenta en realidad de lo que cada grupo pretendió expresar. Uno de los fines que se logra con la utilización de esta técnica es hacer un ejercicio de observación participante, lo cual es característico de las investigaciones de corte etnográfico. Para la realización de los grupos focales, se elaboró un libreto orientador basado en los resultados arrojados a través del cuestionario aplicado. Este libreto fue revisado y validado a través de juicio de expertos por el Doctor Edgar Diego Erazo Caicedo.

Escala de Actitudes: con el ánimo de indagar por las actitudes que componen las representaciones sociales de ambos grupos en torno al fenómeno estudiado, se diseñó la escala de actitudes, la cual es puntuada según el método de Likert; adicionalmente durante los grupos focales, una de las categorías a analizar fue la posición favorable o desfavorable que tienen ambos grupos frente a la participación ciudadana, lo que permite, indiscutiblemente, analizar la actitud. La escala tipo Likert fue elaborada tal y

como su teoría lo fundamenta y sometida a validación de juicio de expertos con los Doctores Edgar Diego Erazo y Guillermo Orlando Sierra.

ESTRUCTURA DEL PLAN DE ANÁLISIS

Con base en las conversaciones y procesos de comunicación dados en los grupos focales, la técnica utilizada para el plan de análisis, fue el *análisis de contenido*, entendiendo este como lo describe Piñel:

Conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior (Piñuel Raigada, 2002).

El análisis de contenido se efectúa por medio de la codificación, proceso en virtud del cual las características relevantes del contenido de un mensaje son transformadas a unidades que permitan su descripción y análisis preciso. Lo importante del mensaje se convierte en algo susceptible de describir, analizar y comprender. Para poder codificar fue necesario definir el universo (corpus), las unidades de análisis y las categorías de análisis.

La sistematización y codificación de la información se realizó con la ayuda del Software Atlas Ti, el cual facilita una serie de herramientas para tejer relaciones entre los variados elementos de los datos, para hacer explícitas las interpretaciones y para poder, en determinado momento, “llamar” a todos los elementos que pueden apoyar tal o cual argumento o conclusión.

BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

- Arendt, H. (1998). *La Condición Humana*. Paidós.
- Barcena, F. (1997). *El Oficio de la Ciudadanía. Introducción a la Educación Política*. Barcelona: Paidós.
- Brugue, J. & Gallego, R. (2001). *¿Una administración Pública Democrática?* (Joan Coordinador) Ciudadanos y Decisiones Públicas. Barcelona: Ariel.
- Burchardt, H.-J. & Dilla, H. (2001). *Mercados Globales y Gobernabilidad local. Retos para la descentralización*. Caracas: Nueva Sociedad.
- CINDE. (2004). *Módulo 2. Maestría en Educación y Desarrollo Humano. Cohorte 6 Investigación*. Manizales.
- Congote, B. J. (2003). *¿Responsabilidad Ciudadana en Servicios Públicos?* Ponencia presentada ante el V Congreso de Servicios Públicos Domiciliarios. Cartagena, Colombia.
- Cortina, A. & Conill, J. (1998). *Democracia Participativa y Sociedad Civil. Una Ética empresarial*. Santafé de Bogotá, DC.: Fundación Social. Siglo del Hombre Editores.
- Cunill, N. (1991). *Participación Ciudadana*. Caracas: CLAD.
- Garay, L. J. (2002). (Coord. Gral). *Repensar a Colombia. Hacia un nuevo contrato social*. Bogotá: PNUD.
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Culture: Selected Essays*. New York: Basic Books.

- Godbout, J. (1983). *La Participation contre la Democratie*. Québec: Editions Saint Martin.
- Guber, R. (2001). *La etnografía, Método, Campo y Reflexividad*. 1 ed. Enciclopedia Latinoamericana de Sociocultura y comunicación. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Habermas, J. (1998). *Facticidad y Validez. Sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso*. Valladolid: Trotta.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (2001). *Etnografía, Métodos de Investigación*. Barcelona: Paidós.
- Herzlich, C. (1979). *Santé et Maladie: analyse d'une représentation sociale*. Ecole des Hautes Eutes en Sciences. Paris.
- Jodelet, D. (1984). *La Representación Social: Fenómeno, Concepto y Teoría*. Barcelona.
- Krippendorf, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- León, J. (2003). *Industria Eléctrica: Diagnostico y Perspectivas*. Ponencia presentada ante el V Congreso de Servicios Públicos Domiciliarios. Cartagena, Colombia.
- Martin Baró, I. (1985).
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Francia.
- Mouffe, Ch. (1999). *El retorno de lo Político*. Barcelona: Paidós.

Páez. (1987).

Piñuel Raigada, J. L. (2002). *Estudios de Sociolingüística*. Universidad Complutense de Madrid.

Poveda Gomez, A. (1995). *Servicios Públicos Domiciliarios. La Calidad de Vida, un Derecho Fundamental de la Persona*. Medellín: Dike.

Putnam, R. (1995). *Para hacer que la democracia funcione*. Caracas: Editorial Galac.

Ramírez Y., J. E. (Coord. Gral.). (1998). *Participación y Control en los Servicios Públicos Domiciliarios. Una interpretación de la Mirada Comunitaria*. Bogotá: Delta Studio.

Sartori, G. (1994). *¿Qué es la Democracia?* Bogotá: Altamira Ediciones.

Sen K., A. (2001). *Desarrollo y Libertad*. Paidós.

Tezanos de, A. (2001). *Una etnografía de la Etnografía*. Bogotá: Antropos.

Velásquez, F. (1996). *Crisis Municipal y Participación Ciudadana en Colombia*. En: Revista Foro # 1. Bogotá, Septiembre de 1996.

Velásquez, F. & González, E. (2003). *¿Qué ha pasado con la Participación Ciudadana en Colombia?* Fundación Corona y otros, con el apoyo de la Inter American Foundation. Colombia.

Wiesner D., E. (1997). *La efectividad de las Políticas Públicas en Colombia: Un análisis Neoinstitucional*. Colombia: TM editores en Coedición con el Departamento Nacional de Planeación.

Wundt, W. (1911). *Elementos de Psicología de los Pueblos*. Ed. Alta Fulla. Alemania.

CONTENIDO

RESUMEN	19
1. INTRODUCCIÓN	20
1.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA	20
1.2 PREGUNTA PRINCIPAL.....	23
1.3 OTRAS PREGUNTAS.....	23
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	23
1.5 OBJETIVOS	25
2. ESTRUCTURA TEÓRICA	26
2.1 ANTECEDENTES TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS.....	26
2.2 REFERENTE TEÓRICO.....	28
2.3 LA PARTICIPACIÓN COMO INTERVENCIÓN.....	39
2.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y REPRESENTACIÓN POLÍTICA	43
2.5 PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN LOCAL	45
3. DISEÑO METODOLÓGICO	52
3.1 ENFOQUE	52
3.2 DISEÑO.....	53
3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	55
3.4 UNIDAD DE TRABAJO.....	55
3.4.1 Juntas Administradoras Locales	55
3.4.2 Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E. S. P.	56
3.5 SUPUESTOS TEÓRICOS.....	56
3.6 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	57
3.7 HIPÓTESIS CUALITATIVAS.....	58
3.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	58

3.9	PLAN DE ANÁLISIS	59
4.	CONTENIDOS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	61
4.1	CONTENIDOS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA QUE TIENEN LOS LÍDERES DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES	61
4.2	CONTENIDOS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA QUE TIENEN LOS FUNCIONARIOS DE LA CHEC.....	78
5.	JERARQUIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	85
5.1	LÍDERES COMUNITARIOS.....	85
5.2	FUNCIONARIOS DE LA CHEC	88
6.	ACTITUD FRENTE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA	90
6.1	ANÁLISIS DE CADA LÍDER EN PUNTAJE GENERAL	90
6.2	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS LÍDERES COMUNITARIOS.....	91
6.3	ANÁLISIS DE CADA FUNCIONARIO EN PUNTAJE GENERAL	92
6.4	CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS FUNCIONARIOS	93
7.	CONCLUSIONES.....	95
8.	RECOMENDACIONES	98
8.1	PARA LA EMPRESA.....	98
8.2	PARA LOS LÍDERES COMUNITARIOS.....	99
8.3	PARA LA SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO.....	99
8.4	PARA EL SECTOR ELÉCTRICO	100
	REFERENCIAS.....	101
	Anexo 1. Formato encuesta exploratoria guía de reflexión en torno a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía.....	105
	Anexo 2. Formato escala de actitudes funcionarios escala de actitudes frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía en Manizales	109

Anexo 3. Formato escala de actitudes líderes comunitarios escala de actitudes frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía en Manizales líderes comunitarios	117
Anexo 4. Arbol de conceptos líderes comunitarios, Atlasti	124
Anexo 5. Arbol de conceptos funcionarios, Atlasti	125

RESUMEN

Este Informe contiene las Representaciones Sociales que tienen los Líderes Comunitarios del Municipio de Manizales y los Funcionarios de la Central Hidroeléctrica de Caldas alrededor de la Participación ciudadana en la prestación del servicio de energía eléctrica, lo cual confirma las hipótesis inicialmente planteadas y permite comprender las razones por las cuales no se ha dado un real proceso de participación ciudadana en las relaciones que se entretienen en ambos grupos. Los resultados del proceso investigativo se convierten en un insumo que facilita la creación conjunta de significados sobre la misma, de tal forma que se evidencie la filosofía participativa y democrática de la prestación de los servicios públicos en Colombia.

Palabras claves: calidad de vida, desarrollo social, democracia, participación ciudadana, servicios públicos, representaciones sociales.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA

Este problema de investigación nace de la experiencia que como profesional del área social he tenido en la Central Hidroeléctrica de Caldas (CHEC), en la labor de facilitar el acercamiento entre la empresa y las comunidades del área de influencia. Justamente en esa relación encontré dificultades en lo referente a la creación conjunta de significados y contenidos sobre la Participación Ciudadana, el control de la gestión pública y el aporte de las empresas de servicios públicos en la construcción de ciudadanía, entre otros. Así, el planteamiento sobre la relación entre empresa y comunidad es que en ambas se hablan lenguajes diferentes en cuanto a temas que inevitablemente las unen (por ejemplo la Participación Ciudadana) pero sobre la base de un mismo contexto. Es por esta razón que la investigación busca comprender las *representaciones sociales* que sobre la Participación Ciudadana tienen los integrantes de las Juntas Administradoras Locales (JAL) y los Funcionarios de la CHEC en torno a la prestación del servicio de energía, con el fin de establecer diferencias y semejanzas entre ambos grupos frente a dichas representaciones.

El origen teórico del área problemática está enmarcado en la *democracia*, en su función de dotar a los ciudadanos de las condiciones para que ejerzan el control sobre los actos públicos, para que hagan prevalecer su voluntad aunque existan otras diferentes de acuerdo con intereses particulares. Por esta razón, la democracia debe lograr un marco de condiciones que permita la expresión libre de *todos* los intereses por alcanzar un mayor poder de control sobre el aparato del Estado.

Para comprender la *participación*, es necesario visualizar la problemática revisando los conceptos que fundamentan la democracia. Según Velásquez y González:

La Democracia no constituye un mero accidente histórico; es una forma de socio-histórica, es decir, configurada en el espacio y en el tiempo, que no se rige por unas supuestas leyes naturales. El eje que da sentido a esta nueva gramática, es un elemento de indeterminación, que consiste no tanto en no saber quién será el ocupante en una posición de poder, sino la posibilidad permanente de inventar nuevas formas de organización social y de relación con el estado. En esa perspectiva, la Democracia, es una ruptura positiva en la trayectoria de una sociedad y ello implica abordar los elementos culturales de esta última (formas de pensar y de actuar, socialmente construidas); el procedimiento adquiere un nuevo sentido: se convierte en una práctica social, y no en un método formal de constitución de gobiernos (Velásquez & González, 2003).

De esta manera, la participación es una práctica social de la Democracia, determinada por la historia, el contexto y las prácticas sociales y culturales.

Según Fabio Velásquez:

La participación ciudadana, requiere condiciones de posibilidad, (externas e internas, individuales y colectivas), que aseguren su existencia y su permanencia en el tiempo y estimulen a los sujetos a involucrarse en ella. Los procesos de participación, dependen en buena medida del entorno, en el cual se inscribe la acción de los distintos agentes sociales, ese entorno, genera oportunidades que reducen los costos de la participación, o amenazas que los incrementan. Si las condiciones del entorno se articulan a favor de los intereses de los participantes, es probable que aumente la capacidad de acción de estos últimos. Si, por el contrario, manteniendo constantes otros factores (identidad, recursos, organizaciones, motivaciones) tales condiciones no se corresponden con los intereses de los individuos o de los grupos concernidos, estos pueden verse desestimulados incluso reacios a participar (Velásquez, 1998, p. 36).

En Colombia, la participación a través de vías institucionales nació ligada a las reformas descentralizadoras. La pregunta sobre qué fue lo que llevó a que la administración pública se tuviera que abrir a la participación ciudadana, la responden Brugue y Gallego al referirse a los motivos por los cuales es necesario democratizar la gestión pública: “Hay tres razones para democratizar la gestión pública a través de la participación ciudadana: ésta mejora la propia Democracia, aumenta la eficiencia y la eficacia administrativa y, finalmente, mejora el rendimiento institucional, a través de la potenciación del capital social.” (Brugue & Gallego, 2001, p. 46)

La Democracia, por tanto, se enriquece con la participación cuando se combinan procesos comunicacionales y de intervención de los ciudadanos en las decisiones que les afectan y que son tomadas por el ente administrativo. Según Velásquez y González:

... la administración ofrece espacios para el encuentro entre actores, para la deliberación y para la confrontación de ideas e intereses, en la perspectiva de construcción de acuerdos que puedan incidir en las decisiones sobre políticas públicas [...] La participación puede asumir un papel determinante en la orientación de las políticas públicas y en la transformación de las relaciones entre la ciudadanía y el gobierno local. Esa posibilidad, depende sin embargo de por lo menos dos condiciones: de una parte, una decidida voluntad de los gobiernos (nacional, regional, municipal), de crear las oportunidades para el ejercicio de la participación, de otra, la existencia de ciudadanos y ciudadanas, de organizaciones sociales, y de agentes participativos que hagan uso de esas oportunidades, y las traduzcan en acciones encaminadas a democratizar y cualificar los resultados de la gestión pública (Velásquez & González, 2003)

Dado este argumento, el interés de la investigación se centra en conocer las representaciones que sobre la Participación Ciudadana tienen los funcionarios de la empresa que administra el servicio público de energía, así como las representaciones que sobre el mismo fenómeno tienen los líderes comunitarios, para de esa manera poder

comprender sus miradas frente al fenómeno, y cómo éstas están determinando las acciones que movilizan la participación en la prestación del servicio de energía. Por tanto, las preguntas de investigación son las siguientes:

1.2 PREGUNTA PRINCIPAL

¿Cuáles son las *representaciones sociales* que tienen los integrantes de las Juntas Administradoras Locales y los funcionarios de la CHEC sobre Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía eléctrica en el Municipio de Manizales?

1.3 OTRAS PREGUNTAS

¿Qué conocimientos o saberes tienen los Integrantes de las Juntas Administradoras Locales y los funcionarios de la CHEC acerca de la Participación Ciudadana en relación con la prestación del servicio de energía?

¿De qué manera el contenido de las representaciones está jerarquizado al interior de cada grupo?

¿Qué tan favorable o desfavorable es la actitud de cada uno de los grupos en torno a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía?

¿Cuáles son las diferencias y semejanzas existentes en las Representaciones sociales que los líderes de las JAL y los funcionarios de la CHEC tienen en torno a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía eléctrica?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Pertinencia: el proyecto es pertinente debido a que para la CHEC la Participación Ciudadana constituye la filosofía sobre la cual está fundamentada la ley 142 de

Servicios Públicos Domiciliarios, y para la comunidad es la vía con la cual puede gestionar e incidir en la eficiencia de la prestación del servicio público de energía con criterios de calidad y equidad. Además, a nivel nacional, el actual gobierno propone en su plan de desarrollo la Democratización de la Función Pública, que en el fondo lo que sugiere es que las empresas del sector propicien espacios de participación con las comunidades.

Relevancia: esta investigación puede aportar una ruta teórica y una ruta histórica en la revisión de cómo se han concebido las políticas públicas con respecto a la Participación Ciudadana en el país. Igualmente, desde el punto de vista metodológico podrá responder a la pregunta por la manera en que se están interpretando e implementando tales políticas a nivel local y en el sector específico de la prestación del servicio de energía, teniendo en cuenta que este tipo de servicio juega un rol importante en la relación sociedad civil y Estado, así como en los indicadores de calidad de vida.

La participación puede asumir un papel determinante en la orientación de las políticas públicas y en la transformación de las relaciones entre la ciudadanía y el gobierno local.

Impacto: el impacto esperado se evidencia en el desentrañamiento de las representaciones sociales que ambos grupos sujetos de estudio tienen en torno a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía, y cómo este fenómeno -al hacerse evidente- le permite a los sujetos hacer conciencia de sus formas colectivas de representarse el tema y, a partir de allí, definir sus acciones y estrategias con base en las visibilizaciones dadas a través del trabajo de investigación.

Después de dar cumplimiento con el requisito académico, se espera aportar a la empresa patrocinadora de la investigación los lineamientos generales que puedan facilitar el relacionamiento con los líderes de las JAL en el tema de Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.

1.5 OBJETIVOS

Objetivo General:

Identificar, Describir y Relacionar las representaciones sociales que tienen los funcionarios de la CHEC y los Integrantes de las Juntas Administradoras Locales sobre Participación Ciudadana en la prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica en el Municipio de Manizales.

Objetivos específicos:

- Identificar los conocimientos o saberes que tienen los integrantes de las JAL y los funcionarios de la CHEC acerca de la Participación Ciudadana en relación con la prestación del servicio de energía.
- Describir de qué manera el contenido de las representaciones está jerarquizado al interior de cada grupo.
- Identificar qué actitudes favorables o desfavorables se evidencian en cada uno de los grupos en torno a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.
- Establecer las diferencias y semejanzas existentes en las representaciones sociales que los líderes de las JAL y los funcionarios de la CHEC tienen en torno a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía eléctrica.

2. ESTRUCTURA TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS

En la revisión del estado del arte de la temática de investigación se encuentran desarrollos significativos en el estudio y la investigación del fenómeno de la Participación Ciudadana. La reciente investigación nacional patrocinada por la Fundación Corona llamada *¿Qué ha pasado con la Participación Ciudadana en Colombia?* y lanzada al mercado en junio de 2003, trata de comprender las variables y matices que ha tenido la participación ciudadana en Colombia durante la última década. Los resultados de ésta facilitan en el proceso investigativo una mirada histórica sobre la participación ciudadana en el contexto nacional y regional. Sin embargo, no se encontró documentación o investigaciones sobre esta categoría teórica en relación con la prestación del servicio público de energía, lo cual indica que esta investigación genera un aporte significativo y original en la construcción de conocimiento con respecto a la temática relacional que nos convoca.

Velásquez y González nos dicen que:

La participación ciudadana entendida como un dispositivo democrático, que mejora la eficiencia y la eficacia de la gestión pública municipal, le abre camino a la transparencia, facilita el diálogo entre administraciones y ciudadanos, y en esa perspectiva, favorece un cambio de visión a funcionarios, líderes y pobladores sobre su papel en el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad. La participación puede tener también un papel determinante en la orientación de las políticas públicas, y en la construcción de procesos de planeación, que se orienten a la inclusión, la equidad y el desarrollo sostenible [...] La participación no es solamente un problema de eficacia del sistema político, es, centralmente, una práctica de la democracia que queremos. Democracia viva y deliberante, en la que son indispensables los más amplios

procesos de participación, para que el pueblo –soberano- concilie de forma pacífica sus conflictos y guíe a través de su deliberación activa, los principales destinos de la nación y del estado. Porque construir democracia solo es posible, con ciudadanía activa y consciente y la participación es una herramienta formativa de primer orden para este propósito. (Velásquez & González, 2003)

Fabio Velásquez dice que:

La participación es entendida como un proceso social, que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos, y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y de poder. Es, en suma, un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva, con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política (Velásquez, 1996).

¿Por qué y para qué la participación? porque mejora la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, en la medida que es capaz de concitar voluntades para la construcción de consensos, reduciendo así las resistencias del entorno y logrando, por esa vía, resultados que cuentan con la aceptación de los interesados.

El libro, como lo dicen sus autores, hace una lectura exhaustiva, compleja, diversa y crítica de una década larga de participación ciudadana en Colombia. Éste se construye desde varias perspectivas, tomando los conceptos de personas, instituciones, y la revisión de fuentes secundarias, lo cual implica que es una obra al filo del estado del arte en materia de investigación sobre el tema.

2.2 REFERENTE TEÓRICO

La pregunta de investigación está encaminada a la comprensión de las representaciones sociales que tienen los líderes de Juntas de Acción Comunal y los funcionarios de la CHEC en la ciudad de Manizales, frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía eléctrica. Por ello la revisión bibliográfica se fundamenta, en sus inicios, en el concepto mismo de participación ciudadana, lo cual implica, además, el análisis de los conceptos con los cuales éste se interrelaciona, a saber: desarrollo, democracia, legislación, servicios públicos, ciudadanía, identidad, psicología política. No obstante, se hace interesante develar las características que como categoría conceptual tienen las *representaciones sociales*, las cuales se anclan, desde sus inicios, en la Psicología Social, con aportes hechos por Wundt (1911) quien, partiendo del análisis de la acción humana, encuentra que debajo de ese nivel de acción deliberada y voluntaria, existe un primitivo movimiento de impulso que implica expresiones afectivas espontáneas y que generan respuestas de otros individuos. Aclara Kurt Danzinger (1980), que existe una respuesta mimética innata a las expresiones de otros, por lo que es posible la transferencia de los estados mentales del individuo. Según Wundt: “este mecanismo de “comunicación de gestos”, proveía las bases indispensables de la vida social, sin la cual, los individuos humanos nunca podrían empezar a entenderse” (Wundt, 1911). Sobre este planteamiento sustentó su *Psicología de los Pueblos* en compañía de Le Bon y Tarde.

Las ideas de Wundt dentro de la psicología alentaron a dos vertientes fundamentales: La tradición de Mead, con el *interaccionismo simbólico* en la sociología estadounidense y, a través de Émile Durkheim, la investigación sobre *representaciones sociales* por parte de Serge Moscovici.

Durkheim fue uno de los fundadores de la sociología científica. En 1898 estableció diferencias entre las representaciones individuales y las representaciones colectivas, explicando que lo colectivo no podía ser reducido a lo individual, es decir, que la conciencia colectiva trascendía a los individuos como una fuerza coactiva y que podía

ser visualizada en los mitos, la religión, las creencias y demás productos culturales colectivos. Al respecto, Ignacio Martín-Baró señala: “una sociedad mantiene su unidad debido a la existencia de una conciencia colectiva. La conciencia colectiva consiste en un saber normativo, común a los miembros de una sociedad e irreductible a la conciencia de los individuos, ya que constituye un hecho social.” (Martín-Baro, 1985, p. 33)

Fundamentado en su visión teórica, Durkheim se atreve a hacer la diferencia entre sociología y psicología: a la primera le corresponde analizar todo acerca de las representaciones colectivas y a la segunda lo propio de las representaciones individuales. En consecuencia, Durkheim (1895) definía el campo de la psicología social argumentando que debía estudiar cómo las representaciones sociales se llaman y se excluyen, se fusionan o se hacen distintas unas de otras. Sin embargo, estrecha el ámbito de estudio de la psicología poniendo en la mira de la sociología una buena cantidad de fenómenos que atañen más a una especie de psicología social o colectiva.

Después de estos planteamientos, pasaron varias décadas para que Serge Moscovici los retomara y desarrollara una teoría en psicología social con marcada tendencia sociológica; con su teoría de las representaciones sociales integra en una psicología social las aportaciones de diversas disciplinas. Con respecto a las representaciones sociales, Moscovici ha señalado lo siguiente:

La representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación (Moscovici, 1979, p. 17-18)

En otros términos, es el conocimiento de sentido común que tiene como objetivos comunicar, estar al día y sentirse dentro del ambiente social, y que se origina en el

intercambio de comunicaciones del grupo social. Es una forma de conocimiento a través del cual quien conoce se sitúa dentro de lo que conoce. Al tener la representación social dos caras -la figurativa y la simbólica- es posible atribuir a toda figura un sentido y a todo sentido una figura.

Según Moscovici, las representaciones sociales emergen determinadas por las condiciones en que son pensadas y constituidas, teniendo como denominador el hecho de surgir en momentos de crisis y conflictos. De manera convergente, Páez (1987) referencia a Tajfel cuando propone que:

... las Representaciones Sociales requieren responder a tres necesidades: a) clasificar y comprender acontecimientos complejos y dolorosos; b) justificar acciones planeadas o cometidas contra otros grupos; y c) diferenciar un grupo respecto de los demás existentes, en momentos en que pareciera desvanecerse esa distinción. En suma, causalidad, justificación y diferenciación social. (Páez, 1987, p. 300)

A raíz de las comprobaciones hechas en su investigación, Moscovici infiere tres condiciones de emergencia: la dispersión de la información, la focalización del sujeto individual y colectivo y la presión a la inferencia del objeto socialmente definido.

Dispersión de la información. Según el autor, la información que se tiene nunca es suficiente y por lo regular está desorganizada: “Los datos de que disponen la mayor parte de las personas para responder a una pregunta, para formar una idea a propósito de un objeto preciso, son generalmente, a la vez, insuficientes y superabundantes.” (Moscovici, 1979, p. 176-177). Concluye afirmando que la multiplicidad y desigualdad cualitativa entre las fuentes de información con relación a la cantidad de campos de interés, vuelven precarios los vínculos entre los juicios y, por ende, compleja la tarea de buscar todas las informaciones y relacionarlas.

- *Focalización.* Una persona o una colectividad se focalizan porque están implicadas en la interacción social como hechos que conmueven los juicios o las opiniones. Aparecen como fenómenos a los que se debe mirar detenidamente.

- *Presión a la inferencia.* Socialmente se da una presión que reclama opiniones, posturas y acciones acerca de los hechos que están focalizados por el interés público: “En la vida corriente, las circunstancias y las relaciones sociales exigen del individuo o del grupo social que sean capaces, en todo momento, de estar en situación de *responder.*” (Moscovici, 1979, p. 176-177)

- Citando a Moscovici, Claudine Herzlich (1979) anota que “las exigencias sobre el individuo o grupo social que las circunstancias y las relaciones sociales imponen, provocan una actuación, una estimación o una comunicación. Las informaciones deben llegar a ser, sin dilación, fundamento de conducta, instrumento de orientación” (Herzlich, 1979, p. 397).

Estas tres condiciones de emergencia -dispersión de la información, grado de focalización y presión a la inferencia- constituyen el pivote que permite la aparición del proceso de formación de una representación social y, en mayor o menor grado, al conjuntarse hacen posible la génesis del esquema de la representación. El común denominador de esta relación sería la traducción de la disparidad de posiciones frente a un objeto significativo en términos sociales y recuperados de un contexto dinámico, cambiante y conflictivo. Con el movimiento de tales condiciones de emergencia quedaría determinada tanto la naturaleza de la organización cognoscitiva de la representación, es decir, su estructuración como esquema cognoscitivo, así como su misma existencia y grado de estructuración.

Las representaciones sociales definidas por Moscovici como "universos de opinión", pueden ser analizadas con fines didácticos y empíricos en tres dimensiones: la información, el campo de representación y la actitud.

- *La información.* Es la organización o suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de naturaleza social.

Conocimientos que muestran particularidades en cuanto a cantidad y a calidad de los mismos; carácter estereotipado o difundido sin soporte explícito; trivialidad u originalidad en su caso: “dimensión o concepto, se relaciona con la organización de los conocimientos que posee un grupo respecto a un objeto social.” (Moscovici, 1979, p. 45). Por lo tanto, esta dimensión conduce necesariamente a la riqueza de datos o explicaciones que sobre la realidad se forman los individuos en sus relaciones cotidianas.

- *El campo de representación.* Expresa la organización del contenido de la representación en forma jerarquizada, variando de grupo a grupo e inclusive al interior del mismo grupo. Permite visualizar el carácter del contenido, las propiedades cualitativas o imaginativas, en un campo que integra informaciones en un nuevo nivel de organización en relación a sus fuentes inmediatas: “Nos remite a la idea de imagen, de modelo social, al contenido concreto y limitado de las proposiciones que se refieren a un aspecto preciso del objeto de representación.” ((Moscovici, 1979, p. 46)

- *La actitud.* Es la dimensión que significa la orientación favorable o desfavorable en relación con el objeto de la representación social. Se puede considerar, por lo tanto, como el componente más aparente, fáctico y conductual de la representación, y como la dimensión que suele resultar más generosamente estudiada por su implicación comportamental y de motivación.

Si bien esta clasificación no sustenta ninguna jerarquía o prioridad, el propio Moscovici lanza la hipótesis de su cronología que, al verse en conjunto, completa la estructura de la representación en términos de contenido y de sentido. Señala el autor: “Se deduce que la actitud es la más frecuente de las tres dimensiones y, quizá, primera desde el punto de vista genético. En consecuencia, es razonable concluir que nos informamos y nos representamos una cosa únicamente después de haber tomado posición y en función de la posición tomada.” (Moscovici, 1979, p. 49)

Si la actitud significa una especie de componente motivacional afectivo en la conformación de una representación social, resulta pertinente la observación de Herzlich (1979) respecto a hacer estudios comparativos sobre la fisura o diferencia de los grupos

en función de sus representaciones sociales, ya que éstas contribuyen a definir con cierta precisión tanto a los grupos como a sus tendencias.

La investigación de Moscovici buscaba estudiar el proceso de penetración de una ciencia -el psicoanálisis- en la sociedad francesa de los años cincuenta. Pudo distinguir dos procesos básicos que explican cómo lo social transforma un conocimiento en representación colectiva y cómo ésta misma modifica lo social: la objetivación y el anclaje.

Estos conceptos se refieren a la elaboración y al funcionamiento de una representación social mostrando la interdependencia entre lo psicológico y los condicionantes sociales, así como su difícil esclarecimiento en términos exhaustivos. Sin embargo, Moscovici esboza este proceso evitando en lo posible su inapropiada descomposición o simplicidad. Con esta advertencia, puede esquematizarse en los siguientes trazos.

Objetivación: selección y descontextualización de los elementos, formación del núcleo figurativo y naturalización. El proceso de objetivación va desde la selección y descontextualización de los elementos hasta formar un núcleo figurativo que se naturaliza enseguida. Es decir, lo abstracto como suma de elementos descontextualizados debe tornarse una imagen más o menos consistente en la que los aspectos metafóricos ayuden a identificarla con mayor nitidez. Se constituye así un edificio teórico esquematizado.

La objetivación lleva a hacer real un esquema conceptual, a duplicar una imagen con una contrapartida material. El resultado, en primer lugar, tiene una instancia cognoscitiva: la provisión de índices y de significantes que una persona recibe, emite y toma en el ciclo de las infracomunicaciones, puede ser superabundante. Para reducir la separación entre la masa de las palabras que circulan y los objetos que las acompañan (...) los “signos lingüísticos” se

enganchan a "estructuras materiales" (se trata de acoplar la palabra a la cosa. (Moscovici, 1979, p. 75)

El modelo figurativo o esquema que resulta, cumple muchas funciones: a) constituye punto común o mediador entre la teoría científica inicial y su representación social; b) aquí se realiza el cambio de lo que en la teoría es exposición general, abstracta e indirecta de una serie de fenómenos, en una traducción inmediata y funcional de la realidad que sirve al hombre común y corriente; c) el modelo asocia diversos elementos en un foco explicativo con una dinámica propia y suficiente; y d) permite a la representación social convertirse en un marco cognoscitivo que establece y orienta tanto las percepciones o los juicios sobre el comportamiento, como las relaciones interindividuales.

En un primer momento, la concepción científica se confronta con el sistema de valores sociales resultando una elección de entre sus elementos. La naturalización otorga a la representación social el carácter de evidencia válida: se convierte en una "teoría profana" autónoma que sirve para categorizar las personas y sus comportamientos.

Moscovici concluye con su análisis de la objetivación apuntando hacia la realización del objeto de representación en sus nexos con los valores, la ideología y los parámetros de la realidad social. La actividad discriminativa y estructurante que se va dando por medio de la objetivación, se explica precisamente por sus tintes normativos: la representación social adquiere una armazón de valores.

En estas combinaciones incipientes de experiencias y estructuras simbólicas puede percibirse un realismo semejante al de los niños que dibujan no sólo lo que ven de un objeto, sino también lo que saben de él. La imagen es objetivada junto con una carga de afectos, valores y condiciones de naturalidad. Los conceptos así naturalizados se transforman en auténticas categorías del lenguaje y del entendimiento.

Como puede apreciarse, el autor presenta un análisis complejo y sistemático del proceso de objetivación que, en muchos casos, parece denso, pero que se explica por esa preocupación constante para no desarticular inapropiadamente un fenómeno global que no sigue una secuencia rígida ni causal. De igual manera, tanto Jodelet (1984), como Herzlich (1979) y Banchs (1984), señalan que la importancia de un proceso como el de la objetivación reside en que pone a disposición del público una imagen o esquema concreto, a partir de un ente abstracto o poco tangible como lo es una teoría o concepción científica.

Para concluir con la objetivación de una representación social, conviene recordar que todas las definiciones intentan explicar el paso de un conocimiento científico al dominio público (el psicoanálisis, en la investigación de Moscovici), y que el segundo proceso de formación de una representación social -el anclaje- se liga al primero en forma natural y dinámica.

Anclaje. Con el anclaje la representación social se liga con el marco de referencia de la colectividad y es un instrumento útil para interpretar la realidad y actuar sobre ella. “Designa la inserción de una ciencia en la jerarquía de los valores y entre las operaciones realizadas por la sociedad. En otros términos, a través del proceso de anclaje, la sociedad cambia el objeto social por un instrumento del cual puede disponer, y este objeto se coloca en una escala de preferencia en las relaciones sociales existentes. (Moscovici, 1979, p. 49)” Al insertarse el esquema objetivado dentro de una red de significaciones, la representación social adquiere una funcionalidad reguladora de la interacción grupal, una relación global con los demás conocimientos del universo simbólico popular. Las figuras del núcleo de la representación son teñidas de significados que permiten utilizar a la representación como un sistema interpretativo que guía la conducta colectiva. Además, el anclaje implica la integración cognitiva del objeto de representación dentro del sistema preexistente del pensamiento y sus respectivas transformaciones. Se trata, en suma, de su inserción orgánica dentro de un pensamiento constituido. Señala Denise Jodelet que “el anclaje genera conclusiones rápidas sobre la conformidad y la desviación de la nueva información con respecto al

modelo existente y proporciona marcos ideológicamente constituidos para integrar la representación y sus funciones. (Jodelet, 1984)”

De manera sintética, Serge Moscovici (1979) aclara ambos procesos argumentando que la objetivación traslada la ciencia al dominio del ser y que el anclaje la delimita en el del hacer (p. 121); así como la objetivación presenta cómo los elementos de la ciencia se articulan en una realidad social, el anclaje hace visible la manera en que contribuyen a modelar las relaciones sociales y también cómo se expresan.

Hasta aquí, se ha realizado un recorrido sobre las representaciones sociales, especialmente desde la perspectiva de Serge Moscovici. Al tratar de integrar estos conceptos con la categoría de *democracia* y la subcategoría de *participación ciudadana*, resalta una frase del mismo Moscovici, pronunciada en una entrevista en la Universidad Central de Venezuela, donde dice: “Considero que la teoría de las Representaciones Sociales ha permitido explorar los detalles de la democracia, la importancia de cosas como los valores de la democracia. La democracia es, en cierta forma, una manera de vivir un cierto número de valores, entonces, en este sentido, creo que no hay posibilidad de democracia sin la penetración de ciertas representaciones de lo que es la democracia. (Moscovici, 1999)”

Si integráramos al referente teórico la categoría *Democracia* y tomáramos en consideración la voluntad expresada por la constituyente de 1991, hoy podríamos afirmar que en Colombia el ordenamiento jurídico se basa en las decisiones de la voluntad popular. De hecho, nuestra constitución afirma enfáticamente que “la soberanía reside en el pueblo”, del pueblo emana directamente el poder del Estado y es él quien asume directamente el control de su destino. Es el pueblo quien ejerce un mandato con el fin de otorgarle legitimidad al orden institucional. Es el pueblo, reuniendo sus voluntades individuales, quien determina el curso de sus intereses, los de la comunidad y los de toda la sociedad.

Esta condición del ordenamiento jurídico y social que define el pueblo soberano, es la máxima expresión de la realización de sus derechos. Todo el andamiaje institucional tendrá que ser edificado a partir de la expresión de esa soberanía, que no es otra cosa que la expresión de múltiples individualidades, de múltiples racionalidades, ejerciendo en conjunto el poder ciudadano. Por esta razón, debido al carácter de su precedencia, la voluntad colectiva que se expresa en la soberanía popular no puede ser arrebatada, disminuida o atajada. El pueblo en un momento determinado, transfiere ese poder para que sea ejercido por sus representantes en el Estado, pero no su voluntad. De aquí se desprende la importancia de la existencia de mecanismos y canales para que la voluntad del pueblo, manifestada en la soberanía popular, pueda ser ejercida.

De eso se trata la democracia, de facilitarles a los ciudadanos las condiciones para que ejerzan el control sobre los actos públicos, para que hagan prevalecer su voluntad, aunque existan otras diferentes de acuerdo con intereses particulares. Por esta razón, la democracia debe lograr un marco de condiciones que permita la expresión libre de todos esos intereses por alcanzar un mayor poder de control sobre el aparato del Estado.

Aún no podemos pensar en desechar de una vez las ventajas de la *democracia directa*, esto conduciría al marginamiento completo de los ciudadanos de las decisiones colectivas. Por el contrario, el tránsito hacia las democracias modernas ha llevado a concluir que algunas formas de la democracia directa pueden ser aplicadas a la democracia representativa. Es decir, se pueden y deben ampliar los espacios donde los ciudadanos estén en capacidad de intervenir en la toma de decisiones que los afectan en aquellos niveles donde es viable pero, para ello, también es necesario una transformación en las instituciones estatales de manera tal que esa participación sea eficiente y posible. Significa además que no se trata de pensar que todos participen en todo, sino que haya niveles de representación y de intervención ciudadana en los distintos ámbitos de la actividad pública. Combinar valores de la democracia directa, con valores de la democracia representativa conduce a expresiones tales como las consultas populares, los referendos, las iniciativas populares, las revocatorias del

mandato, la participación sectorial en asuntos colectivos como por ejemplo en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En la democracia participativa, a diferencia de la democracia representativa, donde la acción se limita a elegir un representante, es decir, a la delegación del poder en otro, existe la posibilidad de crear nexos más claros de responsabilidad en esta relación, hasta el punto que es posible pensar en la revocatoria del mandato. Se incorporan también mecanismos que amplían las posibilidades de intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones colectivas como la consulta, el referendo, la iniciativa legislativa, la concertación y la cogestión, etc., con lo cual es posible comprender la combinatoria entre los elementos de la democracia representativa y la democracia directa.

En este sentido debe pues entenderse la democracia participativa. Este es un modelo intermedio entre democracia directa y democracia representativa que ha sido acogido por las sociedades modernas y se adecua a las condiciones actuales de una sociedad de masas, con gran heterogeneidad entre sus miembros, con diversidad de intereses y grupos de presión que desde diferentes perspectivas compiten por lograr el control del poder del Estado.

La historia del siglo XX ha mostrado, no obstante, que la construcción de la democracia participativa no sólo es un problema de instituciones y mecanismos, sin lo cual no podría tampoco realizarse, sino que además es necesario crear unas relaciones sociales democráticas. Estas se fortalecen tanto con la creación de un sólido tejido ciudadano de organizaciones que tienen la posibilidad de actuar autónomamente de acuerdo con sus propios intereses, como también con la extensión de los derechos al ámbito de la familia, la escuela, el trabajo, etc. Este es precisamente el sentido más auténtico de soberanía popular.

El sistema democrático se ha constituido en la modernidad; la democracia moderna se ha posicionado como un nuevo régimen en el que se combinan elementos liberales (el imperio de la ley, la separación de poderes y la defensa de derechos individuales) y

elementos democráticos de soberanía popular y reglas de la mayoría. A este respecto, Chantal Mouffe (1999) dice:

Este hecho da cuenta de las múltiples formas posibles de la democracia liberal, los “liberales”, privilegian los valores de la libertad y de los derechos individuales, mientras que los “demócratas” insisten en la igualdad y la participación. Pero dado que ninguno de los dos intenta suprimir al otro estamos en presencia de una lucha en el interior de la democracia liberal a cerca de sus prioridades y no entre regímenes alternativos (Mouffe, 1999, p. 203).

Para esta investigación, como se ha visto, la prioridad es la participación ciudadana, pues se convierte en la materialización de la democracia en el sistema político colombiano. La fundamentación conceptual para tal prioridad va de la mano con la visión de González y Velásquez (2003) en su libro *¿Qué ha pasado con la Participación Ciudadana en Colombia?* pues ésta es considerada como suficiente para fundamentar el trabajo de investigación y para brindar los elementos necesarios para la comprensión de las representaciones sociales en torno a dicha categoría, ya que la información condensada en esta publicación es actualizada y rigurosa desde la revisión de autores clásicos y contemporáneos y, fundamentalmente, es un análisis dado dentro del contexto nacional.

2.3 LA PARTICIPACIÓN COMO INTERVENCIÓN

La participación puede ser entendida como una forma de acción individual o colectiva que implica un esfuerzo racional e intencional de un individuo o grupo en busca de logros específicos -tomar parte en una decisión por ejemplo- a través de una conducta cooperativa¹.

¹ Conducta cooperativa no significa necesariamente consensuada, pues ello negaría la diferencia de intereses y motivaciones de los autores involucrados en la acción. Los procesos participativos, si bien

Sin embargo, esta noción es formal, pues no alude a las lógicas sociales que orientan la acción ni a los mecanismos específicos a través de los cuales opera. En realidad, la noción ha adquirido sentidos diferentes según las circunstancias y el lenguaje dominante en cada época.² Desde la segunda posguerra hasta mediados de la década del 70 del siglo pasado, el análisis de la participación estuvo muy influido por las teorías de la modernización y la marginalidad. Estas consideran que una parte importante de la población, sobre todo en sociedades “subdesarrolladas” o del “Tercer Mundo”, vive en condiciones de marginalidad, es decir, en una situación de “invalidez” activa y pasiva que le impide acceder a los beneficios del desarrollo y contribuir a la construcción de la modernidad. Atados a una cultura “tradicional”, con bajos niveles educativos y carentes de los medios para organizarse y movilizarse colectivamente de manera autónoma, estos sectores son presa del atraso económico, poco relevantes en lo social y subordinados en lo político.

La participación es entendida entonces como el antídoto de la marginalidad, como una estrategia de incorporación de los grupos marginales al desarrollo. Incorporar significa que una serie de agentes externos de diversa índole (el Estado, las ONG’s, la iglesia, o los voluntariados) ponen en marcha -como de hecho sucedió en América Latina en las décadas del 60 y 70- estrategias de capacitación y de promoción popular encaminadas a integrar a los marginales al mundo moderno.

La participación adquiere así algunas características relevantes: en primer lugar resulta ser un proceso heterónimo, pues dada la incapacidad de los marginales de transformar su condición por sus propios medios, en virtud de su elevado grado de fragmentación, depende de agentes externos que los saquen de ese estado y los

operan con base en la definición de metas compartidas. generan en la mayoría de los casos tensiones y conflictos que pueden implicar la exclusión de sujetos cuando no es posible llegar a acuerdos a través de procedimientos democráticos.

² Lo que sigue se apoya en Velásquez, F.: “Desencantos y promesas: a propósito de la participación en la gestión local en Colombia. En: Burchardt, Hans-Jürgen & Dilla, Harold. *Mercados Globales y Gobernabilidad local. Retos para la descentralización*. Caracas. Nueva Sociedad, 2001. p. 77- 96.

conduzcan por el camino de la modernización cultural. En segundo lugar, en los procesos participativos se establece una fuerte asimetría vertical en la relación entre agente externo y marginal. El primero, supuesto portador de los valores de la modernización y el desarrollo, es el encargado de capacitar al segundo para que cambie en forma paulatina su esquema cultural de referencia sin que este último tenga iniciativa alguna ni poder de decisión sobre los ritmos y formas de ese cambio. El agente externo impone así su punto de vista y sus estrategias de cambio cultural. El marginal es un beneficiario pasivo de los programas de promoción y capacitación.

Finalmente, la participación es un mecanismo de adaptación cultural a través del cual los marginales se acogen al sistema de normas y valores vigentes (la cultura moderna) y se integran al mundo desarrollado sin poner en tela de juicio sus estructuras ni sus formas de operación. Es, en últimas, un poderoso instrumento de integración social.

Desde mediados de la década del 70 y durante la de los 80, la teoría marxista de las clases y las de los movimientos sociales, hicieron una fuerte crítica a esta interpretación, destacando que la sociedad, más que un organismo integrado de forma armónica por instituciones funcionales, es un escenario de confrontación de fuerzas (clases, actores, grupos) con distintos grados de cohesión, intereses diferenciados, recursos desiguales y apuestas divergentes sobre problemas compartidos. En ese sentido, el disenso adquiere un papel más importante que el consenso, y el conflicto se erige como fuente generadora de dinámicas sociales. Las instituciones políticas adquieren, por tanto, un papel mucho más relevante que en el enfoque anterior situando el problema del poder como uno de los nodos claves de jerarquización de actores y grupos sociales.

En esa perspectiva, la participación es entendida como intervención antes que como incorporación, es decir, se la mira como un proceso social que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y relaciones de poder. Es, en suma, un proceso “en el que distintas fuerzas sociales, en

función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación) intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política” (Velásquez, p. 22).

Este enfoque asigna a la participación rasgos opuestos a los que se derivan de la noción anterior: en primer lugar, la concibe como un proceso autónomo en el que cada uno de los participantes opera sobre la base de decisiones propias fundadas en su lectura de la realidad y en sus propios intereses y posibilidades. En segundo lugar, las asimetrías que operan en el proceso son de carácter horizontal. No todos los participantes están dotados de los mismos recursos (materiales, de información o de poder, por ejemplo), pero se supone que ningún sector por definición tiene algún privilegio en el proceso. Las fuerzas se van aliniendo en el propio trayecto y, al final, es muy posible que la voluntad de uno o varios sectores se imponga sobre la de los demás. Lo importante es que existen reglas de juego claras y equitativas que impidan que las diferencias entre los participantes se conviertan en *Handicap* para algunos de ellos. El objetivo de la participación no es necesariamente integrarse en lo social a una cultura dominante. Puede ser perfectamente la transformación total del orden vigente o la introducción de cambios (culturales, políticos o económicos) que modifiquen sus reglas de juego.

La participación puede operar en diversos niveles: en algunos casos se trata de obtener información sobre un tema o decisión específica o emitir una opinión sobre una situación. En otros casos, participar significa tener iniciativas que contribuyan a la solución de un problema, o bien, puede tener un alcance mayor cuando se trata de procesos de concertación y negociación o de fiscalizar el cumplimiento de acuerdos y decisiones previas. En fin, la participación puede consistir en la toma de decisiones sobre asuntos específicos.

A esta diversidad de niveles de participación pueden añadirse modalidades diferentes según el ámbito en que se desarrollan y el tipo de intereses predominantes. Nuria Cunill distingue entre participación política, ciudadana, social y comunitaria

(Cunill, 1991). La primera hace referencia a la intervención de individuos u organizaciones en la esfera pública en función de intereses globales (bien común). La participación ciudadana opera igualmente en la esfera pública, pero en función de intereses particulares de cualquier índole (territorial, corporativa o gremial, entre otros). La participación comunitaria alude al esfuerzo de una comunidad territorial para mejorar la calidad de su hábitat y, en general, de sus condiciones de vida, mientras que la participación social se refiere más bien al agrupamiento de personas y grupos con intereses similares con el objeto de reivindicarlos, defenderlos o negociarlos. Estas dos últimas modalidades a diferencia de las dos anteriores, operan en la esfera privada.

La participación en tanto puente entre la sociedad y el Estado, implica mirar estos dos polos de la relación no como antagónicos, sino como complementarios. En otras palabras, la participación no es una repartición del poder *suma cero*, sino *suma positiva*: no se trata de entender la participación como negación del Estado por parte de la sociedad civil ni como estatización de la sociedad que termina por subsumirla en lógicas puramente estatales. Los sistemas democráticos modernos se apoyan en el fortalecimiento de la esfera pública considerándola como lugar de encuentro entre actores sociales y políticos para la deliberación y la toma de decisiones colectivas. En tal sentido la participación fortalece a la vez al Estado y a la sociedad, sin que ello represente una pérdida de identidad de uno u otra.

2.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y REPRESENTACIÓN POLÍTICA

La institucionalización de la participación ciudadana en Colombia obedeció a una crisis del sistema político, uno de cuyos elementos más visibles fue la crisis de representatividad. El alejamiento entre electores y elegidos, la capacidad cada vez menor de los partidos -en especial los tradicionales- de interpretar el sentir de los colombianos, el desdibujamiento de las corporaciones públicas, reflejado todo ello en una progresiva desconfianza de la ciudadanía en la política y en el Estado, le otorgaron a la participación un lugar central en la reestructuración del sistema, hasta el punto de que diversos sectores (líderes populares, intelectuales, ONG's, funcionarios del Estado) la

catalogaron como una alternativa a los mecanismos de representación política. Ello explica por qué a finales de la década de los 80, se oyeron algunas voces en el país criticando las normas que reglamentaron los mecanismos de participación ciudadana por el hecho de que no todos ellos eran decisorios, siendo que se habían creado para resolver la crisis de la representatividad del sistema. Se partía del supuesto de que eran mecanismos sustitutos de los de representación y, en consecuencia, deberían tener un alcance decisorio.

Esto plantea un problema de fondo sobre las relaciones entre representación política y participación ciudadana. El tema ya ha sido propuesto en los debates sobre la democracia (representativa y participativa). El libro de Jacques Godbout “*La Participation Contre la Democratie*” planteó desde comienzos de los años 80 la cuestión a partir del análisis de las experiencias de participación ciudadana en Québec. En la introducción del trabajo señala el autor:

Debo admitir que la participación, en los hechos, no era con frecuencia un complemento de la Democracia, sino su sustituto (...) Participación contra Democracia, de una parte, porque el uso de los mecanismos de participación disminuye generalmente la utilidad de la institución democrática, en el sentido de que ya no es preciso recurrir a ella en la toma de decisiones. Pero participación contra democracia, de otra parte, en un sentido más profundo que explica el primero: es que la democracia entendida en el sentido de mecanismo que basa la legitimidad y la autoridad de los gobernantes en su representatividad, tal cual surge de la libre elección de los gobernantes por los gobernados a través de elecciones periódicas, es una técnica muy eficaz para maximizar el poder minimizando la participación (Godbout, 1983, p. 7-8).

De otra parte, las discusiones planteadas por algunos autores, entre ellos Giovanni Sartori (1994), contra los modelos de democracia directa que inspiran en buena parte la llamada democracia participativa, ponen de presente la resistencia de ciertos enfoques a aceptar otros mecanismos diferentes a la representación política como modalidades de

relación entre los gobernantes y los gobernados. Para ellos sólo la democracia representativa es democracia y sólo los partidos y los órganos de representación política tienen la función de canalizar la opinión pública.

Tres hipótesis parecen intervenir en ese debate. La primera de ellas entiende la participación como sustituto de la representación, habida cuenta de la crisis contemporánea de las formas de representación política y de la necesidad de construir espacios alternativos de comunicación entre la ciudadanía y el Estado. Una segunda hipótesis reafirma el papel de la representación política como única expresión válida de los regímenes democráticos, y relega la participación a un terreno secundario en el funcionamiento de tales regímenes. La tercera hipótesis contempla las complementariedades entre representación política y participación ciudadana asignándoles funciones diferentes pero puntos de articulación que les permiten enriquecerse de manera mutua y generar valor agregado, por ejemplo en cuanto al fortalecimiento de lo público.

2.5 PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN LOCAL

En Colombia la participación a través de vías institucionales nació ligada a las reformas descentralizadoras que tuvieron siempre un tinte fuertemente municipalista. Pero, más allá de esa circunstancia, ¿qué lleva a pensar que la administración pública tenga que abrirse a la participación ciudadana? La pregunta es válida en tanto la gestión pública y la democracia parecen obedecer a dos lógicas diferentes. Brugue y Gallego lo plantean de la siguiente manera:

Referirse a la administración pública como un espacio de regeneración democrática, puede parecer sorprendente. Durante décadas la administración pública se ha definido como el ámbito de la racionalidad, la profesionalidad, la neutralidad o la especialización; conceptos, todos ellos, referidos a la ejecución de tareas, pero nunca a la más o menos democrática determinación o priorización de las mismas. La administración pública, utilizando otros

términos, es un instrumento, una máquina que debe funcionar correctamente, pero a la que es inútil preguntar qué pretende (...) La democracia, en cambio no se fija en cómo hacer las cosas sino en qué es lo que hay que hacer (...) la democracia, por tanto, se despreocupa de los medios y se concentra en los objetivos (Brugue & Gallego, 2001, p. 43).

La respuesta a esta aparente paradoja pone en juego de nuevo el tema de las relaciones entre representación y participación y, más concretamente, la hipótesis, que tiene una amplia base empírica de las debilidades de la representación política en las democracias modernas, fenómeno del cual no escapa el caso colombiano. En otras palabras, si hoy día ha ganado una amplia aceptación la idea de que la gestión pública puede y debe ser democrática es porque la participación le genera un valor agregado y fortalece, en consecuencia, a la propia democracia. Según Brugue y Gallego hay tres razones para democratizar la gestión pública a través de la participación ciudadana: ésta mejora la propia democracia, aumenta la eficiencia y la eficacia administrativa y, finalmente, mejora el rendimiento institucional a través de la potenciación del capital social (Brugue & Gallego, 2001, p. 46).

La participación puede enriquecer la democracia si se articula a través de mecanismos que combinan información, deliberación y capacidad de intervención de los ciudadanos en los procesos de decisión. En esas circunstancias la administración ofrece espacios para el encuentro entre actores, para la deliberación y para la confrontación de ideas e intereses, en la perspectiva de construcción de acuerdos que puedan incidir en las decisiones sobre políticas públicas. Es la participación-diálogo y se requieren dos condiciones para el logro de este objetivo: de una parte, que la administración sea capaz de traducir las grandes acciones políticas en políticas concretas en torno a las cuales se delibere y decida, de otra, que los temas de discusión susciten el interés de un conjunto de ciudadanos y ciudadanas que se sienten interpelados por el tema, y que cuenten con la información mínima necesaria para discutirlo y encontrar la mejor alternativa.

La participación mejora la eficiencia y la eficacia de la gestión pública en la medida en que es capaz de concitar voluntades para la construcción de consensos, reduciendo así las resistencias del entorno y de lograr por esa vía resultados que cuentan con la aceptación de los interesados. Además produce un efecto dentro de las administraciones públicas al facilitar el diálogo horizontal entre sus miembros, coordinar mejor las acciones y evitar la segmentación de responsabilidades. Por último, la participación mejora el rendimiento institucional, es decir, la capacidad de las instituciones públicas para responder a las necesidades sociales. Algunos estudios demuestran que el rendimiento institucional depende del acervo de capital social existente en una sociedad (Putnam, 1995), expresado en confianza, reciprocidad generalizada y redes de compromiso. La apertura de las instituciones locales a la participación ciudadana las convierte en arenas de deliberación y negociación en las que actores interesados intervienen para determinar la trayectoria de las políticas públicas. De otra parte, la participación ciudadana fortalece la legitimidad de la gestión y, por ende, del sistema político y obliga a las autoridades públicas a la rendición de cuentas.

En esta perspectiva, la participación ciudadana puede asumir un papel determinante en la orientación de las políticas públicas y en la transformación de las relaciones entre la ciudadanía y el gobierno local. Esa posibilidad depende, sin embargo, de por lo menos dos condiciones: de una parte una decidida voluntad de los gobiernos (nacional, regional y municipal) de crear las oportunidades para el ejercicio de la participación. De otra, la existencia de ciudadanos y ciudadanas, de organizaciones sociales y de agentes participativos que hagan uso de esas oportunidades y las traduzcan en acciones encaminadas a democratizar y cualificar los resultados de la gestión pública.

Con estos aportes hechos por González y Velásquez con respecto a la democracia y a la participación ciudadana, se fundamenta la postura conceptual sobre la cual se realizarán los análisis sobre las representaciones sociales. Pero ¿cuál es el interés de comprender dichas representaciones sociales? La respuesta está dada por la convicción con respecto a relacionar la calidad de vida con la posibilidad de participar. Una vía importante para lograr el desarrollo es la participación de las comunidades en la

construcción del mismo; a este respecto Amartya Sen (1999) argumenta el desarrollo como un proceso de expansión de las libertades reales. Él considera que la expansión de la libertad es 1. El fin primordial 2. El medio principal del desarrollo, y los denomina, respectivamente, “papel constitutivo” y “papel instrumental” de la libertad en el desarrollo. Según Sen:

El papel constitutivo de la libertad está relacionado con la importancia de las libertades fundamentales para el enriquecimiento de la vida humana. Entre las libertades fundamentales se encuentran algunas capacidades elementales como, por ejemplo, poder evitar privaciones como la inanición, la desnutrición, la morbilidad evitable y la mortalidad prematura o gozar de las libertades relacionadas con la capacidad de leer, escribir y calcular, la participación política y la libertad de expresión, etc. (Sen, 2000, p. 55)

En este enfoque hay una estrecha conexión entre el desarrollo y la libertad de la participación política, conexión que inaugura la posibilidad que tienen los sujetos para configurar su propio destino y el de su entorno. Inclusive, podría agregársele al autor que no sólo es de los sujetos, sino que es la herramienta fundamental para que los gobiernos logren comprender las necesidades y prioridades de la sociedad en que ejercen su liderazgo político, y de esta manera encuentren conjuntamente las alternativas más acordes a dichas necesidades. Sen argumenta dicha conexión de la siguiente manera:

Creemos que las acusantes necesidades económicas se suman a -no se restan de- la urgente necesidad de reconocer las libertades políticas. Hay tres consideraciones distintas que nos indican la primacía general de los derechos políticos y liberales básicos: su importancia directa en la vida humana relacionada con las capacidades básicas (incluida la de la participación política y social). Su papel instrumental en la mejora de las posibilidades de los individuos para expresar y defender sus demandas de atención política (incluidas sus exigencias de que se satisfagan sus necesidades económicas). Su

papel constructivo en la constitución de las necesidades (incluida la comprensión de las necesidades económicas en un contexto social) (Sen, 2000, p. 185).

Basarse en los planteamientos de A. Sen, es considerar entonces que la participación ciudadana es un medio y un fin para el desarrollo y, además, uno de los caminos para mejorar la calidad de vida de quienes facilitan escenarios de participación y de quienes están participando en dichos escenarios.

En aras de focalizar el problema de investigación se describirá, a continuación y de manera general, el contexto de los Servicios Públicos en relación con la participación ciudadana:

La Participación Ciudadana es una figura atractiva en el ámbito de los servicios públicos, sin embargo trae consigo responsabilidades que resultan inéditas en una sociedad como la colombiana, habituada a preceptos políticos diferentes. Uno de ellos está basado en una tradición de intervención estatal, que directa o indirectamente creó una cultura de indiferencia e impermeabilidad ciudadana ante lo público, que ha afectado particularmente al sector de los servicios públicos.

Otro precepto, proviene de una red de valores culturales que nos hace proclives a la vigilancia, al castigo y no a promover la libertad y la construcción de ciudadanía. Ambos habrían contribuido a inundar el aparato de gobierno de numerosas instituciones en intervenir, vigilar y castigar, y pocas orientadas al acompañamiento de procesos constructivos desde lo público. Con el agravante, de que ese cúmulo de acciones interventoras ofrecería un balance precario, sea en términos de baja corrupción pública, sea del compromiso ciudadano con lo público, sea de la excelencia en la gestión pública.

Sin embargo y para bien, el precepto constitucional de participación fortalecido por la Constitución del 91 particularmente en el terreno de los

servicios públicos, ha creado nuevos retos en el sector que temprano que tarde, deberán ser asimilados por sus instituciones. Estos retos obligan a evaluar críticamente la existencia de posibles colisiones entre los propósitos libertarios y participativos plasmados en la carta y aquellas tradiciones intervencionistas vigilantes y castigadoras que habrían sobrevivido hasta 1991 desde cuando el constituyente las consolido un siglo atrás, en 1886.

Por esta razón, la ley marco de Servicios Públicos habría sido nada más que otra víctima de la misma confusión. En efecto, la ley 142 de 1994 habría privilegiado objetivos altamente constructivos como los estimulantes de la competencia intrasectorial, la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios, pero al tiempo, le habría dado vía a una institución como la Superintendencia dotada de mecanismos que se familiarizan mas con los tradicionales preceptos interventores de tipo vigilante-castigadores antes que con los renovados dentro del perfil participativo ciudadano.

¿En qué está descansando dicho planteamiento?, en asumir como propósito central, darle plena vigencia al mandato constitucional de la participación ciudadana. ¿Ello qué va a significar? Dedicar la mejor porción de las energías a potenciar el mensaje de que los servicios públicos, antes que reducidos a un deber del estado como la carta lo propone, son producto del ejercicio adecuado de una suma de derechos y deberes ciudadanos.

Es claro que en la medida en que resulte técnica y socioeconómicamente viable, cada ciudadano que ejerce sus deberes de pagar, cuidar y hacer sostenible el consumo de servicios públicos, consolida sus derechos a recibirlos y profundiza, a la vez, la responsabilidad del prestador. Por esta misma vía, la función de los prestadores se ha de orientar antes que a tratar a sus consumidores como porta habientes de un derecho que reciben a cambio de nada, en considerarlos como la esencia de su misión institucional (los estatales) o económica (los privados o mixtos), por ello mismo, se han de concentrar en atenderlos de la manera más exigente y pulcra posible (Congote, 2003).

Las instituciones creadas para facilitar la participación ciudadana en los servicios públicos domiciliarios se han constituido con un enfoque que, más allá de facilitar, obstaculiza, ya que fomenta la desunión, la fiscalización y la interventoría, en lugar de la construcción conjunta de mejores realidades en torno al mejoramiento de las condiciones en la calidad de vida de las comunidades a través de los servicios públicos.

La relación con los usuarios adquiere una especial dimensión en razón de los movimientos sociales que surgen en torno a reivindicaciones vinculadas a la prestación y calidad de los servicios públicos y que muestran una cualificación de tipo organizativo y de agregación de intereses, bastante importante. En su quehacer apuntan a lograr el reconocimiento como actores decisivos y decisorios en la gestión y el control de las empresas de servicios públicos. Se deduce de esta situación, que las empresas deberán poner en primera línea de sus preocupaciones el diseño e implementación de estrategias para las relaciones de nuevo tipo, con las comunidades y usuarios de sus servicios, así como la construcción de espacios de interrelación más propicios (León, 2003).

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

El enfoque que permite acercarse de manera más certera al problema de investigación, es el histórico-hermenéutico, ya que la naturaleza del problema en dicho enfoque está enmarcada en la comprensión de los sentidos que tienen ciertos universos simbólicos en la vida cotidiana y en los procesos de interacción social en una determinada cultura. En la dinámica de este enfoque, el sujeto que conoce es parte del objeto por conocer, la subjetividad del investigador es elemento inherente al proceso de conocimiento científico, considera la sociedad como el reino de la intersubjetividad, privilegia la comprensión sobre la explicación como acercamiento epistemológico básico a la sociedad humana. El objeto de conceptualización en este enfoque está más vinculado a la cotidianidad y a los hechos corrientes de la vida humana.

En este enfoque según el CINDE (2004), los procesos de conceptualización y de elaboración metodológica marchan a la par e implican del investigador una actividad constante de elaboración y reelaboración, tanto en lo conceptual como en lo metodológico.

En este proceso permanente de reelaboración, las categorías se van construyendo a partir de la observación de lo común, lo evidente y lo no evidente, lo consensual y lo contradictorio, tratando de superar y develar lo aparente e intentando encontrar las relaciones que permiten reconstruir el mundo de sentido de la población objeto de estudio en torno a la significación de los fenómenos bajo análisis.

En el marco de este interés más amplio de lo histórico-hermenéutico, caben pretensiones como la de “descripción densa” (thick description) planteada por Clifford Geertz, concepto que rescata el carácter interpretativo, detallado y en profundidad de la versión antropológica de una circunstancia particular. Una descripción densa busca

interpretar lo observado y así dar cuenta del discurso social, “rescatar lo dicho de sus ocasiones perecederas y fijarlo en términos permanentes” (Geertz, 1973, 20). Es aquí donde se ubica el objeto particular de la presente investigación, referida a representaciones sociales sobre el fenómeno social “Participación Ciudadana” en la prestación del servicio de energía en dos grupos específicos.

3.2 DISEÑO

El diseño es de corte etnográfico, en tanto se pretende hacer descripción densa del fenómeno social de la participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía, hecha por unos sujetos que interactúan en torno a dicho fenómeno, el cual hace parte de su cultura. De manera resumida, dos reconocidos etnógrafos caracterizan la etnografía como una forma de investigación social que contiene de manera sustancial los siguientes rasgos:

- Un fuerte análisis en la exploración de la naturaleza particular de los fenómenos sociales, más que llevar a cabo pruebas de hipótesis a cerca de ellos.
- Una tendencia a trabajar primariamente con datos in-estructurados, esto es, datos que no se han codificado de manera previa a su recolección en un conjunto de categorías analíticas cerradas.
- Una investigación de un número de pequeños casos, a veces sólo un caso en detalle.
- Un análisis de datos que involucra la interpretación explícita de los significados y funciones de las acciones humanas, producto que toma la forma de descripciones y explicaciones verbales, principalmente, con un rol de la cuantificación al máximo.
- El enfoque etnográfico, relleva en el análisis una dimensión temporal más ligada con lo actual cotidiano.
- La etnografía coloca su acento sobre la dimensión cultural de la realidad social que se somete a análisis.

Y dentro de este diseño, el método de la investigación será el trabajo de campo, dado que el investigador hace de parte del grupo de funcionarios y, adicionalmente, se relaciona en su trabajo con el grupo de líderes comunitarios; así mismo, la dinámica del fenómeno estudiado se da en la empresa y la ciudad.

Frente al trabajo de campo en la investigación etnográfica, Sandoval Casilimas, en el Módulo de Investigación Social, considera que:

Definida la intencionalidad y las condiciones de validez de la investigación etnográfica, la propuesta metodológica gira alrededor de lo que se ha denominado el “trabajo de campo”, pues a través del desarrollo de éste, y con la lógica y la metodología de la Observación Participante, se accede al contacto vivencial con la realidad o fenómeno objeto de interés de la investigación. Es el recurso mediante el cual, el investigador puede hacerse a la perspectiva de quienes experimentan dicha realidad o fenómeno.

Sentado la anterior, señalemos que el trabajo de campo atraviesa genéricamente por cuatro etapas. La primera corresponde a la obtención del acceso al escenario sociocultural que se pretende estudiar; la segunda se orienta a la identificación y focalización del fenómeno o situación que se pretende abordar en el escenario sociocultural al que se ha accedido; la tercera se encamina a la definición o elección de sujetos, que servirán de fuente de información, así como a la concreción de los modos de obtener la visión que estos tienen de la realidad objeto de estudio de la cual ellos forman parte; la cuarta está referida al registro, ordenamiento, reducción, validación, análisis e interpretación de los datos recogidos.

Es necesario advertir que todas las etapas enunciadas, con excepción de la primera, se vuelven a atravesar varias veces durante el proceso investigativo, en razón a la naturaleza cíclica de este último. En la práctica, esto se traduce en una quinta etapa de reformulación y reenfoque, basados en el conocimiento y la comprensión ya obtenidos, lo que conduce a la reiniciación de un nuevo ciclo (Sandoval, 1996).

3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Representaciones Sociales sobre Participación Ciudadana en el servicio público de energía eléctrica.

3.4 UNIDAD DE TRABAJO

Son los Integrantes de las Juntas Administradoras Locales, y los funcionarios de CHEC. A continuación se expone brevemente lo que significa esta figura de las JAL y lo que es CHEC:

3.4.1 Juntas Administradoras Locales

Con la expedición de la Ley 11 de 1986 que contiene el establecimiento básico de la administración municipal, se prevé que los concejos municipales pueden crear comunas dentro del perímetro urbano y corregimientos en las zonas rurales. Es importante precisar que el perímetro urbano de los municipios debe ser definido por el concejo municipal mediante Acuerdo, con el objeto de establecer y delimitar el ámbito de lo urbano y rural. Así se determinan los corregimientos y las comunas que se rigen a nivel urbano.

Estas comunas o corregimientos, para su participación en los asuntos municipales, tendrán Juntas Administradoras Locales, las cuales tienen a su cargo funciones de administración en el área de su jurisdicción. Estas juntas están conformadas por no menos de tres (3) ni más de siete (7) miembros, los cuales deben ser elegidos en la forma que determinen los concejos municipales y deberán elegirse por votación directa de los integrantes de las comunas o corregimientos. El período de estas juntas es igual al señalado para los concejos municipales. Deberán reunirse cada mes por lo menos. Tienen unas funciones precisas. Desde una labor de información a la ciudadanía sobre la ejecución de ciertas obras o la manera de prestar ciertos servicios, hasta la consulta sobre las decisiones tomadas por los alcaldes o concejos municipales.

Según la Ley 11 de 1986, que las creó, estas juntas tienen como poder de representación de los cabildos de ciudadanos, funciones de vigilancia sobre la prestación de los servicios públicos y, también como función, sugerir medidas de conveniencia pública local a los concejos municipales. Igualmente tienen funciones de conveniencia administrativa, a fin de mejorar las relaciones entre el gobierno local y las organizaciones cívicas. En tal sentido, estas juntas pueden asignar y distribuir las partidas presupuestales extendidas a su favor, incluidas en los presupuestos nacionales, departamentales y municipales de las entidades descentralizadas a su favor. Según su capacidad, a estas juntas les correspondería formular las políticas de desarrollo necesarias en su área de jurisdicción.

En el municipio de Manizales existen 11 Comunas y 7 Corregimientos con 115 integrantes.

3.4.2 Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E. S. P.

Es una empresa de economía mixta del orden Nacional, que presta el servicio de energía eléctrica a los departamentos de Caldas y Risaralda, en todos sus municipios exceptuando Pereira. Está regida por el derecho privado y hace parte del Grupo Empresarial EPM.

En la actualidad cuenta con 728 empleados de planta, distribuidos en los dos departamentos, y 100 empleados temporales. En Manizales se desempeñan 350 empleados.

3.5 SUPUESTOS TEÓRICOS

La Participación Ciudadana debe ser un proceso de construcción colectiva que permita el desarrollo de los sujetos de un grupo social y del sistema que rige las relaciones de dicho grupo social.

Las representaciones sociales sobre participación ciudadana, se construyen cuando la teoría alrededor del tema ha sido objetivada y anclada al grupo o colectivo que se identifica con dicha representación social. El campo de las representaciones sociales sobre participación ciudadana se da en el espacio de lo público. La democracia es el escenario político que facilita el ejercicio de la participación ciudadana. Uno de los elementos que facilita el desarrollo de los pueblos es la posibilidad de participar activamente en las decisiones de su sistema y modo de vida. La participación mejora la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, en la medida en que es capaz de concitar voluntades para la construcción de consensos, reduciendo así las resistencias del entorno y de lograr por esa vía resultados que cuentan con la aceptación de los interesados. La participación ciudadana mejora el rendimiento institucional, es decir, la capacidad de las instituciones públicas para responder a las necesidades sociales.

3.6 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Para la definición de las categorías de análisis se definirá una primera aproximación a ellas (*tendencias categoriales*), partiendo de la revisión conceptual que sobre representaciones sociales se ha hecho en el marco teórico, bajo los planteamientos de Serge Moscovici. Posteriormente tomarán nueva forma y sentido de acuerdo a los conceptos que irán emergiendo en los grupos focales; el corpus, producto del acto comunicativo de los grupos focales, será finalmente el que provea las categorías definitivas de análisis codificadas a través del Software seleccionado: Atlas Ti.

- INFORMACION O CONTENIDOS que manejan los grupos de interés sobre el tema de la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía.
- JERARQUIZACION o formas de organización de los contenidos sobre participación ciudadana en la prestación del servicio de energía.
- ACTITUD frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía; orientación favorable o desfavorable en relación con la representación.

3.7 HIPÓTESIS CUALITATIVAS

La participación ciudadana no ha sido entendida por los integrantes de las Juntas Administradoras Locales y por la Empresa como un instrumento de desarrollo humano y social, sino como una figura administrativa, operativa y legislativa.

Las representaciones sociales sobre participación ciudadana, han sido influenciadas por las fuerzas políticas imperantes en el contexto municipal donde interactúan los Presidentes de Juntas de Acción Comunal y la Empresa de Energía.

Lo público es visto como algo que le pertenece al Estado y no como un bien común que le pertenece a todos los actores sociales. Los grupos de interés de la investigación, desconocen los conceptos y el marco legislativo existente sobre participación ciudadana en servicios públicos.

3.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Partiendo entonces de que el método que se ha utilizado es el trabajo de campo, las técnicas seleccionadas para la recolección de información son las siguientes:

Encuesta: se seleccionó esta técnica teniendo en cuenta que permite ahondar de una manera económica y rápida en las precategorias de análisis y profundizar en las sesiones de grupo focal. La primera aproximación con los dos grupos objeto de estudio fue la Encuesta, ésta se realizó con fines exploratorios, para definir más claramente las categorías de análisis durante los grupos focales. El instrumento utilizado fue un cuestionario (ver anexo) que fue validado mediante análisis de expertos, por el Doctor Edgar Diego Erazo Caicedo.

Grupos focales: con el fin de identificar las representaciones sociales que tienen los actores de la investigación sobre participación ciudadana, se realizarán 2 sesiones de grupo focal a cada grupo de interés, buscando obtener en el primero el corpus objeto de

análisis y corroborar, en el segundo, que los análisis realizados den cuenta en realidad de lo que cada grupo pretendió expresar. Uno de los fines que se logra con la utilización de esta técnica es hacer un ejercicio de observación participante, lo cual es característico de las investigaciones de corte etnográfico. Para la realización de los grupos focales, se elaboró un libreto orientador basado en los resultados arrojados a través del cuestionario aplicado. Este libreto fue revisado y validado a través de juicio de expertos por el Doctor Edgar Diego Erazo Caicedo.

Escala de Actitudes: con el ánimo de indagar por las actitudes que componen las representaciones sociales de ambos grupos en torno al fenómeno estudiado, se diseñó la escala de actitudes, la cual es puntuada según el método de Likert; adicionalmente durante los grupos focales, una de las categorías a analizar fue la posición favorable o desfavorable que tienen ambos grupos frente a la participación ciudadana, lo que permite, indiscutiblemente, analizar la actitud. La escala tipo Likert fue elaborada tal y como su teoría lo fundamenta y sometida a validación de juicio de expertos con los Doctores Edgar Diego Erazo y Guillermo Orlando Sierra.

3.9 PLAN DE ANÁLISIS

Con base en las conversaciones y procesos de comunicación dados en los grupos focales, la técnica utilizada para el plan de análisis, fue el *análisis de contenido*, entendiendo este como lo describe Piñel:

Conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior (Piñuel, 2002)

El análisis de contenido se efectúa por medio de la codificación, proceso en virtud del cual las características relevantes del contenido de un mensaje son transformadas a unidades que permitan su descripción y análisis preciso. Lo importante del mensaje se convierte en algo susceptible de describir, analizar y comprender. Para poder codificar es necesario definir el universo (corpus), las unidades de análisis y las categorías de análisis.

El corpus, son las conversaciones que se dieron en los grupos focales con los integrantes de las Juntas Administradoras Locales y los empleados de CHEC. La unidad de análisis y las categorías de análisis están expresadas con anterioridad, las categorías definitivas de análisis estarán dadas por los resultados encontrados en los datos de las encuestas y corroborados con los grupos focales.

La sistematización y codificación de la información es realizada con la ayuda del Software Atlas Ti, el cual facilita una serie de herramientas para tejer relaciones entre los variados elementos de los datos, para hacer explícitas las interpretaciones y para poder, en determinado momento, “llamar” a todos los elementos que pueden apoyar tal o cual argumento o conclusión. Esto último es de especial valor al momento de redactar el informe final, para comunicar a otros los resultados de la investigación.

4. CONTENIDOS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En este capítulo se analizará la primera tendencia categorial definida en el estudio: “*contenidos sobre participación ciudadana*”, iniciando con los contenidos planteados por los Líderes de las Juntas Administradoras Locales, y luego los planteados por los Funcionarios:

4.1 CONTENIDOS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA QUE TIENEN LOS LÍDERES DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES

Se observaron los contenidos que sobre participación ciudadana tenían cada uno de los grupos a través de las respuestas dadas en las encuestas exploratorias y, especialmente, a través de sus discursos en los grupos focales. En cuanto a los contenidos planteados por cada uno de los grupos, se encontró que los líderes de las JAL han estructurado los contenidos frente al tema a partir de su experiencia de las formaciones que desde la Secretaría de Desarrollo Comunitario se les ha facilitado y a través de los procesos de formación con la CHEC, ya que planteaban que otras empresas de servicios públicos no han realizado procesos de formación.

Con relación a los contenidos, algunos de los líderes expresan en la encuesta lo siguiente: “*Los conceptos que sobre participación ciudadana en la energía yo tengo, los he adquirido porque en la CHEC nos han capacitado sobre los temas que debemos saber al respecto*”.

Este contenido deja ver que para los líderes comunitarios, ellos son sujetos pasivos que son capacitados por la empresa en aquello que la empresa considera deben conocer sobre participación ciudadana, lo cual, remitiéndonos a la teoría, hace visible el enfoque que sobre participación ciudadana se planteó para los países tercermundistas en la década del 70, donde los sujetos pasivos e incapaces de su autodesarrollo

requerían ser capacitados por los agentes externos para ayudarles a salir de la marginalidad.

“Desarrollo Comunitario, nos ha impartido los temas que debemos saber sobre participación ciudadana en la energía, de ahí hemos formado el concepto”.

“Yo me he ido formando de acuerdo a lo que la comunidad me va pidiendo, por ejemplo, si hay que hacer un reclamo, yo averiguo cómo se hace o así en cualquier caso, yo investigo es la información que necesito para ayudarle a la gente a reclamarle a la CHEC”.

“Ya que nosotros siempre hemos tenido claro lo que hay que reclamar, desde la comunidad nosotros sabemos cuáles son las necesidades y qué derechos podemos nosotros reclamar, qué es lo que nosotros queremos pedir o qué es lo que nosotros queremos compartir, es la empresa la que lo debe tener claro”.

Con comentarios como los anteriores, se hizo evidente en los discursos la acción de reclamar, como una acción de la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía. Algunos líderes, especialmente los que tienen más tiempo de ejercicio en el cargo, enuncian los nombres y numerales específicos de leyes y decretos que regulan la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía, estos no son la mayoría, ya que el 70% de ellos no conoce los artículos específicos y, durante los grupos focales, expresaron que dichas especificidades con respecto a la ley las investigan y aprenden en la medida en que lo van requiriendo para atender las solicitudes de su comunidad. En los grupos focales, ante la pregunta por el contenido que tenían frente a la legislación, algunos líderes respondieron:

“No, en realidad uno las lee cuando necesita un tema específico”.

“Si, Es como a medida que se vaya presentado la oportunidad uno va buscando las leyes”.

“Uno sabe que hay unas leyes y hay muchísimas que no conocemos y por eso estamos como estamos, porque no nos preocupamos por conocer eso,

solamente cuando las necesitamos, bien hace la CHEC cuando en sus programas de participación ciudadana nos capacita sobre el tema”.

“La constitución al final tiene unos artículos donde habla de la participación ciudadana para participar abiertamente en las cosas del Estado”.

En general los contenidos frente a la legislación existente sobre la participación ciudadana en el servicio de energía, según lo expresado por los líderes comunitarios en las encuestas y en los grupos focales, es incipiente; se podría afirmar que desconocen la reglamentación sobre el tema.

Con respecto a la definición de la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía, los líderes de las JAL expresaron en los grupos focales lo siguiente:

“Para mí, participación ciudadana es un grupo de personas que nos integremos al bien común para socializar una problemática de la comunidad para buscar una solución”.

“Más o menos parecido a lo que dice doña Orfilia es la participación ciudadana, no es individual, es colectiva es tanto de los gremios por decir algo Alcaldía, servicios públicos con toda la comunidad, o sea no es personalizado”.

“Es ofrecer un espacio físico que puedan ocupar las personas para que tengan oportunidad de interactuar y de discutir temas de su interés”.

“Para mí la participación ciudadana es un tema que cada ciudadano debe involucrarse, nos debemos capacitar sobre ese tema, quizá ya lo sabemos y mientras más capacitaciones tengamos sobre la participación ciudadana vamos aprender más y a saber definirlo, por ejemplo, vamos a terminar lo de usted, que tenemos algún problema en el barrio ya sabemos con quién nos comunicamos, con quién vamos a tratar eso, eso es una cosa que vamos aprender nosotros”.

“Primero antes de que aquí haya participación ciudadana es importante que la gente sepa cuáles son sus derechos y sus deberes, y todas las posibilidades que la ley da para hacer la participación ciudadana, eso no lo sabemos”.

“Bueno, a ver, yo desde mi punto de vista vengo hacer parte como del concepto de la participación, yo creo de acuerdo a la experiencia con mi comunidad, que es ver la misma necesidad de la comunidad, porque yo creo que si mi comunidad no tuviese una necesidad un día, entonces la gente no se interesaría en participar, pues si yo tengo todas mis necesidades satisfechas no necesito acercarme a nada, no necesito acercarme a ninguna entidad a que me solucione alguna cosa, cierto entonces es de la misma necesidad”.

En sus comentarios se refleja un concepto frente a la participación ciudadana en el que se involucra el interés colectivo; también se puede observar que consideran la participación ciudadana como una herramienta que ayuda cuando hay carencia en la satisfacción de las necesidades y no como una necesidad humana en sí misma. Esto se entiende cuando argumentan que su formación ha sido por su experiencia y por la formación que la CHEC ha dado, lo cual hace evidente el capital intelectual que la CHEC tiene frente al tema de participación ciudadana, esto se percibirá cuando se analicen las respuestas dadas por los funcionarios de la empresa sobre el tema.

A pesar de la insistencia del moderador para definir la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía, los líderes comunitarios aceptaban la observación pero en su discurso continuaban tomando el concepto general de participación ciudadana sin hacer referencia específica a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía, lo cual podría estar indicando que en su representación sobre el fenómeno no hay una diferenciación entre la PARTICIPACIÓN CIUDADANA en general, o bien con el Estado, o bien con un gremio específico como los servicios públicos o, simplemente, no se hace evidente:

“La CHEC abre unos espacios algunos mecanismos utilizados, unos mecanismos de participación ciudadana, sin embargo esos mecanismos no han

dado los resultados y entonces de esa manera pues no se puede hablar de participación ciudadana”.

“Yo creo, en mi concepto muy personal en este momento es que participación ciudadana no hay”.

“En la prestación de servicios públicos, no hay participación ciudadana”.

Con respecto al compromiso que debe existir en la participación ciudadana, los líderes comunitarios consideran:

“En la CHEC tienen que estar muy comprometidos para facilitarnos la participación ciudadana, porque si no es así, es muy difícil para nosotros poder gestionar algo”.

“Hay unas personas que estamos de acuerdo con lo que hace la CHEC, hay otras personas que no están de acuerdo con lo que hacen en la CHEC y eso es muy respetable, es de cada uno, cada uno lo mira desde su punto de vista, cierto, entonces yo creo que el trabajo que ustedes han venido haciendo o el trabajo que ha venido haciendo la CHEC es un trabajo bueno, simplemente es cuestión de organizar un poquito más, mire estos encuentros y de nosotros como líderes comunitarios comprometernos más con ustedes, yo pienso que eso es lo principal, veo por ejemplo para esta convocatoria me llamaron tres veces lo que me parece muy importante cierto, están interesados en que nosotros vengamos y estemos con ustedes, entonces de esa misma manera que nos están dando la oportunidad de venir acá a esta reunión hablar con ustedes que allá en la CHEC también nos den la oportunidad de participar y haber como es que se hacen las cosas reales”.

“A mí me parece que para la participación también es tener disponibilidad, porque si no hay disponibilidad nada nos ganamos con que nos tengan en cuenta pero las personas no están disponibles en ningún momento.”

Durante los grupos focales, los líderes comunitarios no fueron muy insistentes en el compromiso frente a la participación ciudadana, sus comentarios al respecto planteaban

más la disponibilidad, especialmente por parte de la CHEC, para comprometerse con la participación ciudadana.

Un concepto que tuvo amplia discusión fue el de *comunicación en la participación ciudadana* en los servicios públicos, las citas que a continuación se relacionan, hacen evidente la concepción instrumental que los líderes comunitarios tienen con respecto a la comunicación dentro del fenómeno analizado:

“Es ofrecer un espacio físico que puedan ocupar las personas para que tengan oportunidad de interactuar y de discutir temas de su interés. Yo iba a decir empezamos por lo que es participación en el momento en que la empresa nos abre el espacio para nosotros podernos comunicar directamente con ellos, con ustedes, si nosotros no tenemos este espacio por más que formemos los grupos y por más que queramos nosotros llegar allá, sin los espacios abiertos es muy difícil”.

“Tener un espacio abierto para poder conversar de un tema y... tener disponibilidad y poder uno con la comunidad plantear lo que se está haciendo, o lo que la empresa está diciendo”.

“Bueno lo fundamental es la comunicación entre la empresa y el usuario”.

“Mire por ejemplo ahí eligen un gerente y no sabemos cómo lo eligen, por medio de qué lo eligen, si por meritocracia o dedocracia, si me hago entender, falta más comunicación, para que haya confianza”.

“La comunicación es una herramienta, que nos ayuda a expresar nuestras ideas al participar”.

“La comunicación si es algo indispensable, yo diría que es algo indispensable porque nosotros como dice don Luis Carlos, a nosotros nos llegan invitaciones de muchas partes y uno a veces dice, aquí yo no estoy ganando nada, pero uno sí está ganando porque esa comunicación que tiene en todas estas capacitaciones, si le ayuda a uno a ayudar a la gente cuando tiene una inquietud”.

“Yo creo que es fundamental la comunicación en cuanto a la participación ciudadana y los servicios, porque si hay una buena comunicación entre la empresa prestadora del servicio y el usuario hay una buena participación ciudadana y hay mayor interés en la gente, ya por lo menos la gente sabe que por ejemplo la CHEC está muy interesada en que la gente participe en cuanto a la prestación de servicios y preguntan bueno en qué consiste la participación y nosotros qué es lo que debemos hacer o qué es lo que ellos nos van a mostrar”.

Algunos se refirieron al concepto como *información* expresando lo siguiente:

“Entonces es un proceso que apenas empieza, a mí me parece que ha tenido una buena acogida, le falta divulgación a toda esta cosa de participación ciudadana, y eso nosotros lo acabamos de ver en lo que fue nuestro proceso participativo que la comunidad no estaba realmente enterada qué era y se nos capacitan a unas personas pero no con la suficiente divulgación, para que la gente se enterara pero yo creo que todas estas falencias se puede corregir y en ese proceso estamos”.

“Yo creo que no es la participación como acá, sino la falta de información, se nos invita a participar pero no se hace una logística como se debiera de hacer para que la gente de verdad participe, entonces no es el problema de participación sino de la logística como tal”.

“Ustedes tienen una fortaleza muy grande y es la factura de luz que le llega a todo el mundo, a través de esta factura deben generar periódicamente unos boletines informativos o algo donde se esté hablando de todos los procesos y actividades y de todo lo que tiene que ver con el servicio”.

“Yo te iba a decir una cosita, por ejemplo, aprovechando el espacio de televisión que ustedes tienen y que es un espacio que le llega a casi a todo el mundo, yo creo que a través de él, podrían informar muchas cosas, así como educar a los clientes, dándoles respuestas concretas y sobre todo propuestas, así para nosotros sería mucho más fácil informar a la comunidad sobre los temas de energía”.

“No sólo nosotros como líderes tengamos que ir, sino siempre que la CHEC se desplace a las reuniones que nosotros hacemos, para que también ellos le informen a los usuarios sobre los programas y todo lo que se está haciendo aquí”.

“Perdón cuando la CHEC va arreglar un contador, le dan un volante a uno y uno puede mirar si el contador está bien o no, eso es una buena manera de participar”.

“Se convocó para capacitación pero a la final no se ve el resultado para esa capacitación, se pudo haber convocado para un ejercicio pero tú no te inscribiste por ejemplo para ese concurso que se hizo de navidad se convocó pero tú ya no te diste cuenta que pasó, porque no te informaron al final los resultados”.

“Pues yo desde mi concepto desde que empezó a hacerse énfasis en la participación ciudadana todos los entes gubernamentales empezaron a que nosotros tomáramos parte, entonces sería hacer parte de la participación ciudadana, como lo podemos hacer nosotros, informando a la comunidad sobre todo lo que nos cuentan en diferentes espacios, por ejemplo con los temas del servicio de energía”.

“De pronto por Notichec multiplicar esa media hora a una hora y en esa otra media hora quitar tanto muñequito o tanta telenovela y espero que eso nos quede claro, y poder informar y educar mejor a la comunidad a través del programa”.

“Por medio del programa que ustedes tienen digamos en la factura colocarle como un volantino el programa de CHEC, le vamos a enseñar a manejar la factura y va haber un buen servicio entonces ya la gente ve la comunicación para que aprendan a manejar la factura”.

Según los comentarios expresados, para los líderes comunitarios la información es una de las acciones más importantes en la participación ciudadana, además, consideran que la empresa ya tiene los canales adecuados y que lo que debe hacer es mejorar las estrategias que utiliza a través de dichos canales.

La educación es uno de los conceptos que más se hizo evidente en los discursos de los líderes comunitarios, de hecho fue el que mayor citas tuvo en la sistematización, esto se analizará en el capítulo de *jerarquización de los contenidos*, algunos de los conceptos de educación enunciados por los líderes dentro de los contenidos sobre participación ciudadana, fueron los siguientes:

“Nos debemos capacitar sobre ese tema, quizá ya lo sabemos y mientras más capacitaciones tengamos sobre la participación ciudadana vamos aprender más y a saber definirlo”.

“Se nos ha brindado como decir capacitaciones en las JAL, en la Contraloría todo eso nos ha ayudado mucho, porque nosotros sí podemos tener la experiencia pero cuando llegamos a hablar de algo como base integral de una realidad no sabemos explicar a veces que son derechos, una tutela o algo así entonces, esto nos ha ayudado a nosotros para mejorar frente a lo que nosotros necesitamos en nuestra comunidad”.

“Exacto, también hubo una capacitación sobre servicios públicos y de ahí se pudo observar varias normas, varias leyes, varios artículos pero así son más someramente lo que hizo falta es más profundización, para poder hablar de participación ciudadana.”

“Uno sabe que hay unas leyes y hay muchísimas que no conocemos y por eso estamos como estamos, porque no nos preocupamos por conocer eso solamente cuando las necesitamos, bien hace la CHEC cuando en sus programas de participación ciudadana nos capacita sobre el tema”.

Es entendible que los líderes comunitarios consideren que la educación es la principal acción de la participación ciudadana, pues es de esa manera que las instituciones gubernamentales y de servicios públicos se han encargado de fortalecer el concepto, como se hace evidente en los argumentos de los líderes y como se podrá observar en los planteamientos de los funcionarios.

“Exacto capacitar los líderes, entonces la comunidad va hacia donde uno, ya sabe la información y uno les explica a ellos para que no le haga perder tiempo al funcionario, ni a la misma comunidad, definitivamente, la educación es la acción principal de la participación ciudadana”.

“Bueno así como saliendo un poquito de la CHEC, Aguas de Manizales ha hecho varios grupos "Guardianes del Agua" entonces la CHEC también debe de pronto hacer su grupo "Guardianes de la Energía" para poder llegar con conocimiento, con capacitación a la comunidad, eso daría cuenta de la participación ciudadana de la CHEC”.

“Qué bueno que fuera en los talleres con los niños, usted llega con una información a las escuelas, que los mismos niños, nos llevan a la casa, por ejemplo sobre servicios públicos, ¿qué tan importantes son?, ¿cómo los tenemos que cuidar? Absolutamente todo, pero tenemos que empezar con los chicos, así se estaría fortaleciendo la participación ciudadana desde los niños”.

“En la medida en que nosotros nos involucremos más, obviamente con los conocimientos de las actividades que realiza la CHEC, es cuando nosotros podemos ir a las comunidades y replicar en talleres lo aprendido”.

“Yo te iba a decir una cosita, por ejemplo aprovechando el espacio de televisión que ustedes tienen y que es un espacio que le llega a casi a todo el mundo, yo creo que a través de él, podrían informar muchas cosas, así como educar a los clientes, dándoles respuestas concretas y sobre todo propuestas, así para nosotros sería mucho más fácil informar a la comunidad sobre los temas de energía”.

“Nuestra ignorancia, la empresa puede resolvernos el problema de nuestra ignorancia sobre los servicios públicos, capacitándonos, y eso es facilitar la participación ciudadana”.

“Porque es que se vence y se vence y uno lo paga cierto, entonces si esa factura dice por ejemplo ojo usted incrementó sus servicios o usted bajó, como en ese juego de hágase rico que salen unas tarjetitas, usted debe a tal banco

tales y tales cosas, entonces esa sería una manera de utilizar bien la factura, capacitando al cliente a través de ella”.

“Es como motivar la gente a que se detenga a mirar la factura y a entender, es como una motivación para que se anime y decirle antes de reclamar capacítense usted en saber manejar la factura, para que pueda participar”.

“Si, y también es una forma de participar, porque cuando me estoy capacitando, estoy participando”.

“Además cuando la empresa CHEC saca programas de capacitación, está cumpliendo con la participación ciudadana que les obliga la ley”.

“Pero si de pronto decimos además de capacitar a los líderes, regalemos cartillas a la comunidad, para que se eduquen, la empresa estaría ampliando la cobertura de participación ciudadana”.

En todos estos comentarios podemos encontrar el papel central que los líderes comunitarios le dan al proceso educativo en la participación ciudadana; educarse, según sus argumentos, tanto facilitar la participación ciudadana, como participar a través de la permite educación. Hay allí un planteamiento de inclusión, cuando se cuenta con toda la comunidad en los procesos educativos.

Otro contenido que se hizo evidente en los grupos focales de los líderes comunitarios, aunque con menor fuerza e insistencia, fue el de la influencia política en la participación ciudadana, considerando que la necesidad de agrupar adeptos y de hacerse representar se facilita a través de la promoción de la participación ciudadana y, según los planteamientos, surge como una estrategia de los políticos, así como el tema que se pone de moda en época preelectoral.

“La participación ciudadana, surge por la misma necesidad de los políticos, empezó por los alcaldes porque tienen que tener una comunidad que se una y vote por ellos”.

“Para mí es muy difícil que vaya la gente a participar, pues la mayoría dice, no eso es para ir a politiquear, pues cuando vienen hablar de servicios

públicos, es para politiquear, entonces la participación ciudadana, en este tema está muy influenciada por los partidos políticos”.

Hay un grupo significativo de líderes comunitarios que toma en consideración los programas de Beneficio Social como una de las principales formas de participación ciudadana que la empresa puede orientar. Algunos de los comentarios son:

“Participar es la participación dentro de la empresa con la comunidad, ya se está viendo, ya nos están teniendo en cuenta como “barrios amigos”, van llevando más programas, bueno en este momento a mí me parece que sí hay participación, anteriormente yo creí que no la había y a mí me da una impresión que quieren acercarse más a las comunidades, no ser allá los mandones detrás de un escritorio. Una empresa prestadora de servicios de la cual estamos haciendo parte porque estamos pagando, entonces nosotros somos dueños de esa empresa, así mismo que nos tengan en cuenta para todos los días y para patrocinaros nuestros programas sociales, eso es realmente la participación ciudadana”.

“Yo si quisiera decirte que fuera muy bueno de que la CHEC se acercara a los barrios y a las acciones comunales y ahí tendríamos acercamiento y sería la participación a la comunidad, ya lo estamos viendo que están participando, están dando las recreaciones creativas para los niños en diciembre eso es participación y ya la CHEC lo está haciendo y bienvenidos a nuestros sectores porque en realidad los necesitan y que nos apoyemos tanto nosotros a ustedes, como ustedes a nosotros”.

“Y así por el estilo está la Alcaldía, la CHEC, INVAMA, para poner esa iluminación en las iglesias se debía de unir y para navidad repartir unos regalitos, eso sí es realmente Participación ciudadana.”

“Cuando nosotros hablamos que en todos los estados financieros de las empresas hay un balance social, entonces si hablamos de social debe hacerse una retribución y más de la parte de servicios públicos de la comunidad

entonces podría uno pensar que esa retribución hacia la comunidad debería ser más amplia de acuerdo a sus resultados finales sus utilidades...”

“Y una forma sería sabe cuál, que la CHEC no le cobrara a las sedes comunales o se las rebajara más”.

“Porque es que por eso las sedes comunales precisamente las suspenden y se cierran porque no tienen con qué pagar los servicios públicos, porque ahora las sedes comunales tienen que pagar los servicios públicos, entonces esa sería una forma para la CHEC que de pronto le rebajen un poquito a la tarifa de las sedes comunales, y eso también sería participación ciudadana porque a los trabajadores de la CHEC no se hasta hace algún tiempo no se les cobraba el servicio por pertenecer a esa empresa, entonces la CHEC quiere hacer parte y participe a la comunidad esa sería una forma”.

“Para mí sí hay participación, porque la CHEC orientó el concurso de lo alumbrados navideños, y la gente lo disfrutó mucho, además les dieron regalos”.

“Participación ciudadana es que nos ayuden con los niños pobres, yo cada año pido para la navidad, el año pasado no nos dieron, entonces empezó fallando la participación ciudadana, si todos los años, nos dan la natilla y los regalos para los niños pobres, se ve la participación ciudadana”.

“A ver Yesid, es decir que para usted ¿el hecho de que la empresa patrocine por ejemplo la hecha de la natilla y los buñuelos en diciembre es una acción de participación ciudadana?”

LIDER “Claro que sí. Para los más pobres de las comunidades.”

“De pronto no se ha generado el empleo pienso como estábamos hablando ahora de las actividades de la CHEC que le está dando algunas entidades podría entrar a fortalecer un poquito más una microempresa otro tipo de empresa que pudieran promover el empleo ¿Por qué? Porque si nosotros no nos apoyamos con las empresas que tenemos en Manizales para que contribuyan en esta parte entonces estamos mal”.

“... a mí me parece que es una forma muy importante de participación cuando nos llevan los programas para los niños.”

Los comentarios anteriores dan cuenta de la visión asistencialista con la que se visualiza por parte de los líderes la participación ciudadana, visión que ha sido reforzada por las mismas empresas, al entender la *Responsabilidad Social Empresarial* como acciones filantrópicas desarticuladas del desarrollo comunitario; se ha ido reforzando el asistencialismo cuando las empresas, en su afán por posicionar su imagen, se han dedicado a llevar este tipo de programas a las comunidades.

La participación ciudadana como necesidad humana, motivada por un interés colectivo, se evidenció en los discursos, aunque no fue con la misma fuerza e intensidad que otras nociones, algunos líderes opinaron lo siguiente:

“Lo que pasa es que hay comunas, en las que es más fácil llegar con estos cuentos, la mía es una comuna conflictiva, que cree que con las empresas de servicios públicos lo que hay es que pelear, para que el servicio sea regalado, y no es un tema que convoque al interés colectivo de todos, aunque debería serlo, si realmente vamos a hablar de participación ciudadana”.

“La participación la aprovechamos hoy en día cuando nosotros entendemos que todo lo que nos rodea y sobre todo a nivel de todos, nos interesa y nos compete”.

“Para mi participación ciudadana es un grupo de personas que nos integremos al bien común para socializar una problemática de la comunidad para buscar una solución”.

“Más o menos parecido a lo que dice doña Orifilia es la participación ciudadana no es individual es colectiva es tanto de los gremios por decir algo Alcaldía, servicios públicos con toda la comunidad, o sea no es personalizado”.

“La participación ciudadana es un tema que cada ciudadano debe involucrarse”.

“A ver, yo te podría contar que la participación, o sea cuando uno pertenece a un grupo o a un gremio concreto con una comunidad, uno puede ver desde allí como cada persona hace su aporte, lo que hablamos ahora de la

participación ciudadana, cada uno tiene su forma diferente, pero hace su aporte de una forma u otra y todo eso es participación, o sea para mí es cuando todos se unen a un fin común, eso es participar y también cuando cada uno hace su pequeño aporte desde su conocimiento, bueno desde diferentes ámbitos ahí están participando porque de igual forma todos con sus diferentes formas están participando”.

A pesar de no ocupar un grueso del grupo focal, la discusión en torno al interés colectivo que enmarca la participación ciudadana se evidencia en los comentarios de algunos líderes comunitarios, una noción más sistémica sobre participación y con una visión orientada al desarrollo humano y social. Se hace evidente una visión desempoderada de la participación ciudadana, que muestra en los comentarios la participación ciudadana como un espacio que da la empresa, algo así como una dádiva, que depende de las acciones que la empresa de energía emprenda. Algunos comentarios al respecto son los siguientes:

“No tienen tiempo disponible, no pueden, entonces ellos no pueden asistir, y muchas veces se dan cuenta que llamaron y dicen a mí no me tuvieron en cuenta, pero uno si se da cuenta que muchas veces sí lo llaman pero en realidad no pueden asistir, pero que los espacios los está abriendo la empresa para la participación, los está dando”.

“La CHEC abre unos espacios, algunos mecanismos utilizados, unos mecanismos de participación ciudadana, sin embargo esos mecanismos no han dado los resultados y entonces de esa manera pues no se ve que haya de parte de la CHEC un sentido suficiente de participación ciudadana, para abrir espacios a la comunidad”.

“Estoy de acuerdo con ella, que uno participa pero si en realidad la empresa no abre buenos espacios, el resultado no se ve, y los resultados tampoco”.

“A ver, yo pienso, a veces dicen desde la CHEC la participación se debería dar más, que los proyectos no sean de allá para acá, como se han hecho hasta

ahora sino que se recoja la necesidad de la comunidad y que le den la oportunidad a la comunidad de sacar un proyecto”.

“Para mí la empresa tiene que tener muy claro porque ya nosotros tenemos que saber cuáles son las bases, y si la empresa nos brinda un espacio para participar es porque lo tiene claro”.

“No, porque es que no nos han dado la oportunidad de participar allá, vuelvo y digo lo que dije ahora, no tenemos confianza. No estamos representados en la CHEC”.

“Ya por lo menos la gente sabe que por ejemplo la CHEC está muy interesada en que la gente participe en cuanto a la prestación de servicios y preguntan bueno en qué consiste la participación y nosotros qué es lo que debemos hacer o qué es lo que ellos nos van a dar o a mostrar”.

“Que no sólo la empresa los conozca sino que genere espacios de participación”.

“...yo creo que mientras más alejado está el cliente, menos la CHEC le da participación ciudadana”.

“Además cuando la empresa CHEC saca programas de capacitación, está cumpliendo con la participación ciudadana que le obliga la ley, nos está dando lo que nos corresponde”.

Los discursos de los grupos focales expresan las creencias, contenidos, significados y representaciones que los líderes comunitarios poseen sobre la participación ciudadana. Sus contenidos no solamente están marcados por la resignificación de su experiencia (conocimiento empírico), sino por las concepciones que la empresa de energía CHEC les ha transmitido a través de sus procesos educativos, lo cual se convierte en un factor orientador en la formación del concepto; asimismo, se evidencia que estos discursos tienen fundamentos desde el *deber ser* definido legal y políticamente, a partir del cual se orienta su acción en el ejercicio comunitario y en el aporte a la construcción ciudadana. Alrededor del concepto *participación ciudadana* en el servicio de energía, los informantes en sus discursos hacen referencia a tres aspectos principalmente:

- *Al significado*: el cual han ido construyendo de acuerdo con lo establecido por la ley, a las necesidades y requerimientos de la comunidad y al significado que le confieren las instituciones. Los discursos denotan un significado asistencialista de la participación ciudadana y, aunque orientado a la colectividad, está en la búsqueda de la donación, de cómo las instituciones deben encargarse de suplir un conjunto de necesidades de los ciudadanos.

- *A las experiencias*: las cuales en su labor como líderes comunitarios les han ido marcando su ruta alrededor de la construcción del concepto, dado que al ser una labor de servicio a la comunidad, ellos no tienen tiempo de indagar más allá de lo que la comunidad va requiriendo. Esto indica que su ejercicio está marcado por las necesidades de las comunidades, por lo menos en lo referente a la prestación del servicio de energía. De igual manera, dejan ver en su discurso la concepción frente a que la empresa de energía es la que debe marcar la pauta alrededor de la participación ciudadana, definir el compromiso, así como los programas a ofrecer a los líderes y a las comunidades; esto es importante dado que no se revela un discurso orientado al empoderamiento por parte de los líderes y a su capacidad de agencia frente al accionar de la empresa, sino hacia una posición pasiva que asumen los líderes comunitarios frente a la empresa, donde ni siquiera hacen énfasis en la responsabilidad que tienen frente al control social de las empresas de servicios públicos.

- *Al ideal de la participación*: según los líderes, la participación ciudadana de la empresa debe estar orientada a programas de educación, de comunicación e información y de beneficio social, lo cual refuerza su posición pasiva frente a la participación relacionada con la prestación del servicio de energía, desconociendo el papel que tienen de manera fundamental en la construcción de las concepciones del servicio público de energía, así como en el control social que pueden y deben ejercer frente al accionar de la empresa.

En los tres aspectos enunciados subyace un concepto y una referencia sobre lo que es participar y sobre lo que para ellos debería ser en relación con la empresa. Se aprecia que existe diversidad en los significados que han ido construyendo sobre participación ciudadana. Por un lado, porque de acuerdo con el interés y el escenario en que se actúa y

el rol que se desempeña, la participación adquiere diversas connotaciones y, por otro lado, porque la utilización del término y el ejercicio participativo en diversos ámbitos de acción hacen que se presenten características diferentes al momento de llevarlo a la acción.

Lo anterior se relaciona con los planteamientos teóricos que indican que si la participación es una construcción social en contextos particulares y específicos, de acuerdo con el rol y los intereses que se desean obtener, entonces el significado y el concepto que cada sujeto posee responderá a aquellos elementos relevantes que ha logrado interiorizar para sí.

4.2 CONTENIDOS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA QUE TIENEN LOS FUNCIONARIOS DE LA CHEC

Para los funcionarios de la CHEC, la participación ciudadana es una herramienta de Atención al Cliente, especialmente cuando se atiende de manera deficiente, con un componente jurídico que la legitima; al respecto algunos empleados opinan: *“La Participación Ciudadana, facilita la atención al cliente, porque cuando los clientes están inconformes pueden reclamar a través de sus representantes”*.

En este comentario se hace evidente la concepción de la participación ciudadana como una herramienta que los clientes utilizan cuando están inconformes, lo cual es similar con el concepto expresado por los líderes comunitarios.

“La Participación Ciudadana es atención al cliente, porque cuando los clientes vienen a nuestra oficina están participando”.

Es evidente en las respuestas que los funcionarios CHEC desconocen la legislación existente en torno a la participación ciudadana, y desconocen la filosofía participativa que tiene la ley 142 de Servicios Públicos:

“Específicamente no conozco las leyes, porque en realidad no me ha tocado atender reclamaciones”.

“El manejo específico de la ley es más de gobernabilidad del área que maneja las reclamaciones, por eso no las maneja”.

“Según lo que tengo entendido la participación ciudadana antes no estaba tan reglamentada. En la constitución de 1991 se abrieron unos espacios directos donde las personas pueden participar individualmente o en grupo. Está la queja, la petición, el recurso y otros mecanismos de participación, ahí aparece en qué espacios puede participar, si el ciudadano puede ser veedor, la relación algo de la ley que rige a las empresas del sector eléctrico, las empresas del sector público donde una ley (la 142) dice qué relación tiene una persona con la empresa para hacerle veeduría o para participar activamente en todo eso”.

“En realidad uno como empleado no maneja los conceptos específicos legales, eso lo asesora en su momento el abogado, cuando se ve envuelto en ese tipo de problemas jurídicos”.

Para algunos funcionarios de la CHEC, la participación ciudadana es un asunto jurídico que les compete a aquellos funcionarios que atienden los problemas de ese tipo con los clientes.

De otro lado, algunos funcionarios consideran que la participación ciudadana es un asunto de Derechos, de actuación y de decisión, algunos comentarios son:

“La Participación Ciudadana es como la posibilidad que tiene el ciudadano para participar abiertamente y que se le escuche, el gobierno va, lo piensan ellos y listo y cuando se ha recorrido eso no se ha cumplido, hoy tenemos la ventaja que participemos en esos programas y en esos proyectos y podemos también mirar algo mejor”.

“Para mí es un concepto que se le dio a la comunidad para poder hacer parte de todos los procesos en el cual se involucraban una cantidad de derechos que tenían, que teníamos como ciudadanos, mientras que eran las personas de

arriba que decían esto es lo que se va hacer, en este momento, se tiene la posibilidad que ellos ahora participen, digan, opinen, se den la posibilidad de ser parte de la gestión o de los derechos y deberes de los ciudadanos”.

“Es la oportunidad que tenemos los colombianos de actuar y de decidir”.

“Yo pienso que la participación ciudadana es una herramienta que nos ha dado el Estado para poder retroalimentarse en los temas de los servicios públicos. Sabemos que la prestación de los servicios públicos es una orientación del Estado ya sea mediante entidades oficiales o privadas, pero también es bueno que la gente que recibe esos servicios sepan cuáles son sus derechos y sus deberes, entonces es como una retroalimentación. Sé que por ley, no me acuerdo en este momento, por la Constitución Política se ha hablado de eso, no recuerdo la ley, que nos marca esos valores que teníamos todas y haciendo unas encuestas creo que era la Comisión Nacional, o algo así, donde pedían las encuestas que hacía cada empresa respecto a la participación ciudadana”.

“Para mí la participación ciudadana es la acción, la Constitución lo que da es unas herramientas pero si las personas no las hacen acción viva, no tendría sentido, se quedaría en letra muerta. La constitución, la legislación lo que hacen son esas herramientas, pero si la gente las usa es volverla ya acción es una cosa viva; activa donde yo participe, o sea la participación no se puede concebir como la negación de algo sino como la acción a algo, yo participo, yo actúo, yo tengo vivo estos derechos que tengo y eso es deber”.

“Para mí es la forma de operacionalizarse la acción, para mí es una herramienta que tiene la comunidad, la ciudadanía para comunicarse, lo tomo más que todo con las empresas de servicios públicos en el caso de nosotros, que se puedan entender entre ambos para que la comunidad no se sienta, digámoslo así, como que la empresa los esté enredando o algo así”.

Para otros funcionarios la participación ciudadana es una forma de conocer al cliente, para poderle capacitar de acuerdo a sus necesidades:

“La participación ciudadana es para la empresa una forma de conocer al cliente, de conocer qué es lo que le está preocupando al cliente, que le está inquietando, qué le está molestando o simplemente que tiene de sus conocimientos y para el cliente es una forma de decir: yo necesito que ustedes se acerquen a mí y me cuenten eso. Yo siempre pienso que a veces la mayoría de los clientes que tramitan una queja, petición o recurso es por desconocimiento de los mismos servicios que se le están brindando y eso es muy chistoso porque la empresa se ha preocupado mucho por tener muy constituido su propósito o proceso de quejas, peticiones o recursos. Lo primero es que el cliente debería conocer el servicio y yo creo que si el cliente conociera el servicio que se le está brindando, disminuirían las quejas que se presentan, porque muchas quejas son por desconocimiento, nos falta más capacitación al cliente.”

Desde el interior de la empresa, los funcionarios argumentan lo siguiente sobre la participación ciudadana:

“Empecemos por el desconocimiento desde la parte del mismo empleado, el empleado no conoce la participación ciudadana, cómo unas personas colaboran, cómo pueden estar interactuando con el cliente, desconocen la ley, no hay forma en que esta persona le pueda facilitar a la comunidad interacción, es muy difícil”.

“Se debe empezar es por educar la parte interna, con boletines que digan esa información sobre la ley, sobre todo esos estatutos, todo lo que aplica esta participación ciudadana, cómo afecta al cliente, cómo puede éste ayudarle, cómo dar las herramientas, dar las alarmas, pero en la CHEC no hay las políticas, no existe nada de eso que nos pueda como mejorar esa interacción entre el usuario y la empresa, esa es una de las grandes falencias que se tiene hoy”.

“Por lo que le estoy escuchando respecto a la CHEC, debería aceptar la participación ciudadana, caerse un poco de ese esquema de decirle al cliente

si tiene que venir a reclamar bien pueda venga aquí y reclame; ir más allá de una acción preventiva y a escuchar la gente en las comunidades, para poder dar respuesta a sus inquietudes”.

“Yo pienso que en la CHEC se han hecho cosas, lo que pasa es que al interior no las conocemos, lastimosamente las conoce más el exterior y las áreas que puntualmente les toca hacerlo por ley”.

“Cuando Lina hablaba ahora del uso racional de la energía de eso hay legislación toda la que quiera, entonces es obligación de las empresas instruir a la gente sobre eso. No lo hacen, no se venden es que son como pildoritas, en quejas, peticiones y recursos hace algún tiempo, se entregaron unas cartillas muy buenas donde le ilustraban al usuario cómo reclamar, cómo hacer, consejos prácticos. También cuando estaba la unidad de pérdidas, sacaban unas cartillas de cómo hacer uso bien de la energía, de todos los pasos que tenía que hacer para los momentos de verdad en la empresa”.

“Lo que pasa es que yo creo que en la empresa nos ha faltado algo que es la visión compartida, nosotros estamos hablando mucho en ese momento de la calidad en el servicio, que cualquiera de nosotros que esté en capacidad de ofrecerle una función al usuario sea residencial, sea industrial; que yo lo sepa direccionar dentro de la organización, lastimosamente no tenemos esa cultura. Alguien nos llama y decimos "eso es de Iván eso es de liquidación, eso es de atención al cliente" entonces lo ponemos a llamar por todo lado cuando yo al interior puedo hacerle toda la gestión en una hora y lo llamo y le soluciono su problema, pero nos falta es como ese sentido de pertenencia. Todos interioricemos la visión estamos, está muy bonito y estratégico ser líderes en la prestación de servicio y calidad y no sé qué hemos hecho mucho desde la idea del servicio, que el servicio al cliente es lo primero, que el cliente es el principal, pero al interior no nos capacitamos y no tenemos claro cuáles son los elementos que necesitamos para hacerlo”.

“Yo tenía como una duda si participación ciudadana era sinónimo de proyección a la comunidad, yo siempre me preguntaba la participación ciudadana siempre va por el proceso de proyección a la comunidad yo lo veo

hoy en día como culturizar, enseñar, hacer trabajos en colegios y escuelas, son cosas que se hacen pero como no se quedan en la organización”.

“Todos nos damos cuenta de lo que hacen cuando la participación ciudadana, cuando CHEC está comprometida con eso desde atención al cliente, desde quejas, peticiones y reclamos, de facturación, de todos los estamentos; pienso que así debe ser, que primero la tarea es al interior de nosotros mismos pensemos en eso y luego en prestar un servicio”.

En estos comentarios se evidencia cómo para el funcionario que lo expresa, la participación ciudadana es la prestación de un mejor servicio a través de la capacitación al cliente.

Los discursos expresados por los funcionarios de la empresa de energía CHEC, dejan ver que el concepto de participación ciudadana no hace parte de su cultura organizacional, que ésta es una función específica de los cargos que están relacionados con la atención al cliente en las diferentes ventanillas y que está enmarcado en la acción de reclamar por la insatisfacción en la prestación de un servicio. De esta manera se entiende el por qué del concepto que los líderes comunitarios han ido construyendo en la relación con la empresa, dado que lo han hecho a través de los lineamientos que la misma ha orientado a sus comunidades.

Para los funcionarios, participar es una acción que procede de estar inconforme con el servicio que recibe el ciudadano. Por lo tanto, atender esa inconformidad es responder en la misma línea de la participación ciudadana. Los funcionarios de la empresa de energía no dejan ver en sus discursos representaciones fortalecidas teóricamente alrededor de la participación ciudadana como una construcción colectiva con fines de desarrollo humano y social. Subyace en sus discursos un significado de la participación ciudadana como algo mediático e instrumental en la labor de atender al cliente sus reclamaciones. También se evidencia la sensatez con la que los funcionarios aceptan no conocer realmente qué es la participación ciudadana, lo grave de no conocerlo y estarse

relacionando de manera permanente con el cliente, así como su interés en que la empresa fortalezca este tema a nivel interno y externo.

5. JERARQUIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS SOBRE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Analizar la jerarquización de los contenidos implica remitirse específicamente a los grupos focales, ya que a través de sus discursos ellos fueron dándole un orden de importancia a los contenidos que fueron planteando de acuerdo a la cantidad de comentarios que sobre dichos contenidos se hicieron en las discusiones; el *atlas ti* fue el aliado para encontrar estas repeticiones (ver anexo de árboles. Árbol 1. Participación Ciudadana Líderes. Árbol 2. Participación Ciudadana Funcionarios).

Tomaremos para el análisis en cada uno de los grupos, las tres subcategorías más enunciadas a través de sus discursos y las tres menos enunciadas.

5.1 LÍDERES COMUNITARIOS

Para los líderes comunitarios las tres subcategorías más enunciadas en sus discursos fueron:

- Subcategoría *Educación*: en los líderes comunitarios, el contenido más enunciado en sus discursos fue el de la subcategoría *Educación*, enunciada en 33 ocasiones. Se hace evidente en sus discursos que la participación ciudadana es educación, y que para lograr la participación ciudadana en el servicio de energía los líderes deben ser capacitados al respecto y las empresas deben ser capacitadoras. Interpretando los planteamientos realizados por los líderes comunitarios, se evidencia cómo están interesados principalmente en ser formados sobre el tema, buscando tener las competencias necesarias para dar respuesta a los intereses e inquietudes de sus comunidades, así como para ser interlocutores válidos frente a las entidades.

Valorar tanto la necesidad de ser educados, indica cómo los líderes comunitarios llegan a esta posición por su saber alrededor de los temas que interesan a sus comunidades y cómo, mientras van ejerciendo su rol, van identificando que tienen

grandes vacíos en la necesidad de información, y que tales vacíos les limita su accionar de manera eficiente.

- Subcategoría *Programas de Beneficio Social*: el segundo contenido más relevante para los líderes comunitarios es el de “Programas de Beneficio Social”, ellos consideran que si las empresas de energía realizan programas de beneficio social en las comunidades, están facilitando la participación ciudadana ya que las comunidades de escasos recursos están necesitadas de asistencialismo en servicios públicos, alimentación, regalos y diferentes tipos de donaciones. Esta valoración a la subcategoría, dada por los líderes comunitarios, hace evidente el interés por dicho objetivo en virtud de la participación ciudadana. Por un lado, porque no es un secreto que los líderes comunitarios representan los diferentes grupos políticos en los barrios y en las comunas y están siendo influenciados por las concepciones asistencialistas (en la búsqueda de votos) y partidistas de los líderes políticos locales y, por otro lado, porque son parte de las mismas comunidades, viven día a día la falta de oportunidades y la evidente insatisfacción de las necesidades básicas; por lo tanto, al encontrarse con un actor económico como la empresa de energía, ven la oportunidad de lograr ventajas relacionadas con programas asistencialistas de beneficio social, dado que es una práctica común realizada por las grandes empresas.

- Subcategoría *Comunicación*: el tercer contenido más enunciado es el de la comunicación vista desde lo mediático, ya que consideran que ampliar las emisiones en los medios de comunicación que tiene la empresa, a través de radio, televisión, y medios escritos, facilita e impulsa la participación ciudadana en el servicio de energía. Los líderes comunitarios evidencian en sus discursos un interés frente a que la empresa fortalezca los medios con los cuales informa sobre los temas de interés para la comunidad, indican que a través de estos medios la empresa ha logrado facilitar la participación ciudadana. Esto refuerza lo ya expuesto con anterioridad alrededor de la construcción que líderes y empresa han tenido sobre el concepto participación ciudadana, ya que los medios de comunicación que la empresa de energía utiliza para comunicarse con los líderes no permiten la verdadera acción comunicativa, simplemente emiten mensajes a través de programas de televisión y radio, donde las comunidades no tienen la posibilidad de expresar sus ideas, y donde las dos partes no pueden interactuar

con sus diálogos, solamente se expresan los planteamientos empresariales. Subyace también en sus discursos un interés por la publicidad, entendida como “hacer público” lo acontecido en la empresa, a través de los medios que maneja, esto es un nivel de comprensión de lo público que da cuenta de las representaciones de los líderes sobre tal carácter del servicio de energía.

Para estos mismos líderes, las subcategorías menos enunciadas fueron las siguientes:

- Subcategoría *Liderazgo*: para los líderes comunitarios el liderazgo, si bien es importante en la participación ciudadana, no está evidentemente marcado en sus discursos ni tuvo un énfasis que proyectara su importancia. Esto es entendible al hacer una revisión de los contenidos que los líderes expresan alrededor de la participación ciudadana, pues su postura es pasiva, des-empoderada y poco propositiva, además pone en la empresa de energía el papel activo en la relación que los une.

- Subcategoría *Reclamaciones*: los contenidos de las reclamaciones no son los más discutidos en los discursos planteados por los líderes en los grupos focales, y están basados en el esquema de derechos que como ciudadanos tienen frente al servicio público considerando que el manejo dado por la empresa es inadecuado frente al proceso de reclamación. La baja presencia de la subcategoría “liderazgo” tiene relación con la baja presencia de la subcategoría “reclamaciones”, pues para que el líder asuma una postura de insatisfacción frente a lo ofrecido y decida emprender una acción de reclamación en lo relacionado con el servicio público de energía, es necesario que éste tenga una posición de empoderamiento alrededor de sus posibilidades frente al control social en las empresas de servicios públicos.

- Subcategoría *Compromiso*: no se hacen evidentes muchos contenidos al respecto de esta categoría, los comentarios realizados evidencian la importancia que para los líderes comunitarios tiene el compromiso de parte y parte, tanto de la empresa como de los líderes.

5.2 FUNCIONARIOS DE LA CHEC

Para los funcionarios los tres contenidos más enunciados en sus discursos corresponden a:

- Subcategoría *Mecanismo Gubernamental*: los contenidos de dicha categoría planteados en los discursos evidencian cómo para la empresa la participación ciudadana es una herramienta dada por el Estado para acercar los intereses de los clientes con los de la empresa. Los funcionarios tienen apropiado este concepto dado que de esta manera es que la ley 142 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios), plantea la participación ciudadana, adicionalmente por ser una empresa de carácter mixto está influenciada directamente por los planteamientos del Estado.

- Subcategoría *Educación*: los contenidos de esta subcategoría, planteados en los grupos focales, evidencian cómo, para los funcionarios, un elemento fundamental para facilitar la participación ciudadana es educar a los líderes comunitarios en todos los temas inherentes a la prestación del servicio de energía, ya que esto tiene incidencia directa en la Atención al Cliente y en las Reclamaciones. Los funcionarios le dan, a través de sus discursos, gran valor a la educación: no por la relación que tienen los procesos educativos con el desarrollo humano y social, sino porque educar al cliente mejora indicadores directos de la prestación del servicio de energía, dado que incide en el consumo de energía en los estratos bajos así como en la disminución de reclamaciones por parte de los clientes.

- Subcategoría *Comunicación*: los contenidos de esta subcategoría, plantean en los discursos que para los funcionarios la comunicación es un proceso en algunos casos de una dirección, donde la empresa debe emitir mucha información para que los clientes se enteren de lo que sucede, en otros casos de dos direcciones, donde los clientes tengan la oportunidad de expresar también sus opiniones. Con sus discursos sobre la comunicación, los funcionarios ratifican el interés de la empresa para utilizar sus medios de comunicación como emisores de información, hacia sus receptores y no como un proceso de discusión entre líderes y empresa en la que se construyen a través del diálogo

nuevos conceptos y formas de interrelación. Esto explica porque los líderes comunitarios también le dan tanto valor a la subcategoría *participación*.

Para estos funcionarios, las subcategorías menos enunciadas en sus discursos fueron:

- Subcategoría *Confianza*: sólo es enunciada en una ocasión, donde un funcionario plantea que a través del programa de televisión se evidencian buenos comentarios de los clientes, lo cual para él es muestra de confianza. Las empresas de servicios públicos domiciliarios no se han caracterizado por generar confianza hacia sus clientes e incluso ni siquiera hacia sus empleados. Son empresas que, especialmente en la época en la que se realizó el trabajo de campo de esta investigación, la confianza no era algo significativo en ambos actores, ya que se omite en los discursos tanto de los funcionarios como de los líderes comunitarios. Este valor se encuentra maltrecho por una percepción de corrupción y malos manejos.

- Subcategoría *Espacio que da la empresa*: no se emiten muchos comentarios al respecto y se evidencian los contenidos en esta subcategoría orientados a un espacio que da la empresa a la comunidad para facilitar la participación. La falta de conocimiento y claridad frente a lo que significa la participación ciudadana para los funcionarios de la empresa de energía, hace evidente la no significación de este espacio de discusión dentro de la empresa, diferente a la postura que al respecto tienen los líderes comunitarios donde consideran la participación ciudadana como un espacio que da la empresa a las comunidades.

- Subcategoría *Imagen Corporativa*: los funcionarios consideran que la participación ciudadana es una buena estrategia de posicionamiento de la imagen corporativa, sin embargo no hay mayores discusiones frente al tema en sus discursos. Es comprensible que los funcionarios de la empresa de energía no asocien de manera significativa la imagen corporativa con la participación ciudadana, dado que al interior de las empresas de servicios públicos se tiene la concepción de sector monopólico, regulado, que no permite la competencia, especialmente a nivel del cliente residencial; por lo tanto, el interés en el posicionamiento de la imagen corporativa en relación con la participación ciudadana no subyace en los discursos analizados.

6. ACTITUD FRENTE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

Para conocer qué tan favorable o desfavorable es la actitud de cada uno de los grupos frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía, se aplicó la Escala de Likert diseñada para tal fin, obteniendo los siguientes resultados.

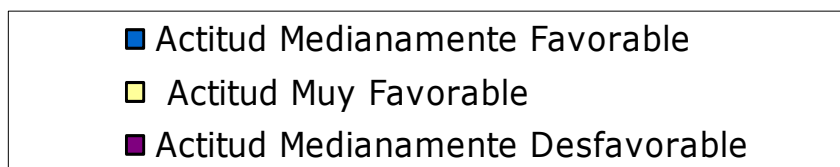
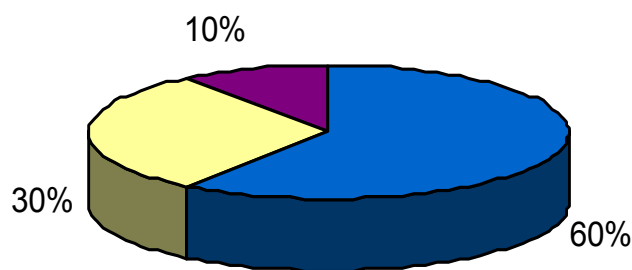
6.1 ANÁLISIS DE CADA LÍDER EN PUNTAJE GENERAL

El resultado de la valoración de la actitud de los líderes comunitarios es la siguiente:

Líder	Valoración de la actitud	Rango	Calificación
1	103	142 - 99	Actitud Medianamente Desfavorable
2	191	230 - 187	Actitud Medianamente Favorable
3	264	275 - 231	Actitud Muy Favorable
4	220	230 - 187	Actitud Medianamente Favorable
5	233	275 - 231	Actitud Muy Favorable
6	197	230 - 187	Actitud Medianamente Favorable
7	198	230 - 187	Actitud Medianamente Favorable
8	238	275 - 231	Actitud Muy Favorable
9	188	230 - 187	Actitud Medianamente Favorable
10	222	230 - 187	Actitud Medianamente Favorable

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Actitud Medianamente Favorable	6	60%
Actitud Muy Favorable	3	30%
Actitud Medianamente Desfavorable	1	10%
Total	10	100%

El 60% de los encuestados, correspondiente a 6 personas obtuvieron una valoración de Actitud Medianamente Favorable.



6.2 CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS LÍDERES COMUNITARIOS

La calificación promedio de la escala de actitudes frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía en Manizales en los líderes comunitarios es de 205 que en su calificación cualitativa es ACTITUD MEDIANAMENTE FAVORABLE. Esta actitud da cuenta de los planteamientos expresados en los diferentes discursos de los líderes comunitarios, dado que ellos consideran que los programas que la CHEC realiza con las comunidades, son susceptibles de ser mejorados y ampliados, sin embargo, la ven como una empresa que está interesada en capacitarlos y, dado que ellos

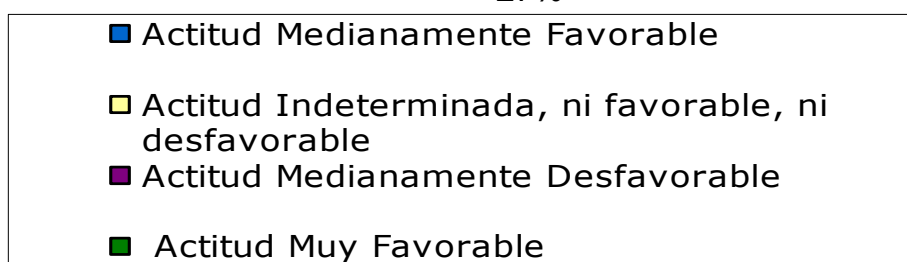
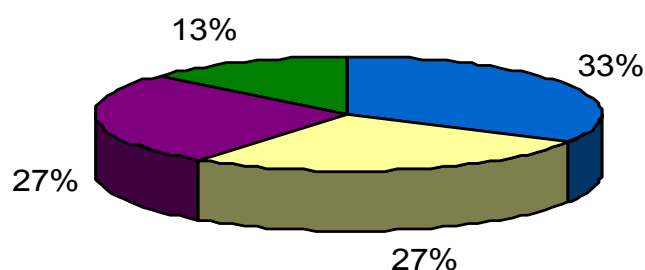
asocian de manera significativa la educación con la participación ciudadana, se entiende que su actitud sea medianamente favorable.

6.3 ANÁLISIS DE CADA FUNCIONARIO EN PUNTAJE GENERAL

El resultado de la valoración de la actitud de cada uno de los funcionarios es la siguiente:

Funcionario	Valoración de la actitud	Rango	Calificación
1	162	176 - 135	Actitud Indeterminada, ni favorable, ni desfavorable
2	134	134 - 94	Actitud Medianamente Desfavorable
3	191	217 - 177	Actitud Medianamente Favorable
4	237	260 - 218	Actitud Muy Favorable
5	196	217 - 177	Actitud Medianamente Favorable
6	222	260 - 218	Actitud Muy Favorable
7	189	217 - 177	Actitud Medianamente Favorable
8	176	176 - 135	Actitud Indeterminada, ni favorable, ni desfavorable
9	213	217 - 177	Actitud Medianamente Favorable
10	188	217 - 177	Actitud Medianamente Favorable
11	107	134 - 94	Actitud Medianamente Desfavorable
12	142	176 - 135	Actitud Indeterminada, ni favorable, ni desfavorable
13	155	176 - 135	Actitud Indeterminada, ni favorable, ni desfavorable
14	113	134 - 94	Actitud Medianamente Desfavorable
15	126	134 - 94	Actitud Medianamente Desfavorable

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Actitud Medianamente Favorable	5	33%
Actitud Indeterminada, ni favorable, ni desfavorable	4	27%
Actitud Medianamente Desfavorable	4	27%
Actitud Muy Favorable	2	13%
Total	15	100%



El 33% de los encuestados, correspondiente a 5 personas obtuvieron una valoración de Actitud Medianamente Favorable.

6.4 CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS FUNCIONARIOS

La calificación promedio de la escala de actitudes frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía en Manizales en los Funcionarios es de 170, que en su calificación cualitativa es ACTITUD INDETERMINADA, NI FAVORABLE, NI DESFAVORABLE. Efectivamente en los discursos, esa fue la actitud que estuvo a la

base de manera permanente, ya que los funcionarios argumentaron estar poco enterados del tema pues no tenían relación directa en sus trabajos sobre participación ciudadana; teniendo en cuenta que en sus representaciones sociales, la participación ciudadana en la empresa es inherente a las funciones de un cargo específico encargado de la atención al cliente, directamente en las ventanillas de atención.

7. CONCLUSIONES

En el marco del presente estudio, las pretensiones evidenciadas en los objetivos dan cuenta del interés por conocer las representaciones sociales que los líderes comunitarios y los funcionarios de la empresa de energía de Manizales tienen sobre la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía. Este conocimiento se logró a través del análisis de los discursos expresados por los sujetos en las técnicas de recolección de información utilizadas. A continuación se expresan las conclusiones obtenidas después de esta experiencia investigativa:

Aunque la evolución de los servicios públicos es evidente a partir de la aplicación de la ley 142, es importante señalar que la deficiencia en la provisión de los servicios públicos básicos constituye para miles de ciudadanos colombianos un factor fundamental de exclusión que incide, directamente y de manera negativa, en la búsqueda del desarrollo humano y la lucha contra la pobreza. Esta es una concepción teórica de los servicios públicos la cual no se hace evidente en los discursos ni de los líderes comunitarios ni de los funcionarios, lo que permite pensar en la necesidad de facilitar a ambos grupos el acceso a una formación más sistémica alrededor de la participación ciudadana en la prestación del servicio público de energía.

Existen diversas representaciones sobre participación ciudadana que hacen evidentes los contenidos existentes entre líderes y funcionarios. Dichas representaciones son en divergentes algunos puntos y similares en otros, marcando la forma de relación que establecen ambos grupos, encontrándose, además, que en algunas ocasiones los esfuerzos hechos por la empresa para acercarse a los ciudadanos y facilitar la participación corresponden con lo esperado por los líderes comunitarios y, en otras, son opuestas a lo esperado.

Las representaciones de los líderes comunitarios alrededor de la participación están acentuadas por el tipo de formación que la empresa de energía está orientando, lo cual

no facilita una discusión sobre posiciones diversas alrededor de la prestación del servicio de energía ya que los líderes afirman en sus discursos que la formación en servicios públicos está dada por las capacitaciones que hace la empresa, o por las revisiones a la ley que hacen cuando una situación específica lo amerita, pero no corresponde a otro tipo de formación o análisis, pues como líderes no han sido formados al respecto.

Los avances logrados en el plano constitucional encontraron muchos obstáculos en la realidad. El ciudadano en cuanto a participación se encontró con posibilidades de consultar, de solicitar información, o de hacer veeduría, mas no se encontró con las posibilidades de participar efectivamente en la toma de decisiones de las políticas que lo afectan ni en la incidencia en las acciones encaminadas a su desarrollo, especialmente aquellas relacionadas con los servicios públicos domiciliarios. Aunque la ley incluye la participación ciudadana en la prestación de este tipo de servicios a través de los Comités de Desarrollo y Control Social, los líderes comunitarios y funcionarios participantes en el estudio desconocen este mecanismo.

La voluntad política de las autoridades locales, así como de las administraciones de las empresas de servicios públicos, es definitiva en la marcha, para bien o para mal, de los espacios de participación y se podrá verificar como la existencia de un tejido social fuerte. Es, al mismo tiempo, condición y resultado de procesos profundos de participación, especialmente cuando existe un mercado monopólico como es la prestación del servicio de energía que no le permite al ciudadano tener una decisión de compra.

Para construir el futuro de la participación hay que articular iniciativas, actores, espacios, intereses, pero, sobre todo, articular la participación política con la participación ciudadana, dejar atrás ese falso dilema de opuestos entre Democracia Participativa y Democracia Representativa y, también, aquel entre si la democracia se debe impulsar desde arriba o desde abajo. Se debe reducir la proliferación y dispersión de normas, buscar el compromiso del Estado en todos sus niveles para el impulso y el

respaldo a la participación, introducir reformas democráticas en los partidos políticos, facilitar la formación de los ciudadanos, elevar el compromiso, profundizar el conocimiento y movilizarlos todos y todas para abrirle camino a la inclusión económica, política, social y cultural, al desarrollo, a la equidad y a la paz.

La participación se enfrenta a componentes culturales de gran envergadura que no siempre están articulados en función de los objetivos que ella persigue, a saber: el fortalecimiento de lo público, el compromiso moral de la ciudadanía con la política como forma colectiva de definir el destino de todos y todas, la articulación entre intereses particulares e intereses colectivos, la cooperación y la solidaridad para quebrar el clientelismo y la corrupción, y el logro de una gestión pública que, alimentada por la participación, contribuya a mejorar la calidad de vida de los colombianos. Mientras líderes comunitarios y funcionarios no transformen sus representaciones mediáticas alrededor de la participación ciudadana en la prestación de servicios públicos, será muy difícil lograr incidir en la gestión de dichos servicios hacia el desarrollo humano y social a través de una verdadera participación ciudadana.

8. RECOMENDACIONES

Cuando al ser funcionario de una empresa de servicios públicos se toma la decisión de profundizar la temática de la prestación del servicio de energía en el marco del Desarrollo Humano, subyace un interés que va más allá de lo académico y busca tener mayores elementos que permitan transformar las representaciones que el campo de las relaciones del fenómeno estudiado tienen. De esta manera las recomendaciones aquí expresadas tienen la pretensión de facilitar dichas transformaciones para que nos acerquen a un modelo de relaciones más conectado con la sinergia entre los actores que, en este caso, son líderes comunitarios y funcionarios CHEC:

8.1 PARA LA EMPRESA

La Central Hidroeléctrica de Caldas, en su historia de 64 años, ha realizado la prestación del servicio de energía a través de una postura técnica y administrativa de la gestión; de esta manera sus desarrollos han sido significativos en cuanto a infraestructura tecnológica, eléctrica y administrativa, logrando durante diferentes épocas empresariales consolidarse como una de las mejores empresas a nivel sectorial. Sin embargo, la postura social de la prestación del servicio de energía, la incidencia de ésta en el mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida de los ciudadanos, la afectación hacia posiciones de exclusión a un segmento específico de ciudadanos, la incidencia en las representaciones de lo público y de la legalidad, no han sido los principales temas en la gestión gerencial. De esta manera, la recomendación (como investigadora y miembro de la empresa), es que se realice un juicioso análisis alrededor de la incidencia de la prestación del servicio de energía en el desarrollo humano, social y económico de la población del área de influencia, lo cual implica que se considere como transversal esta postura social en todo el negocio, fundamentando el enfoque de Responsabilidad Social Corporativo a seguir. De esta manera, el paso a seguir será el diseño de estrategias que permitan introducir en la cultura organizacional nuevas representaciones alrededor de la prestación del servicio de energía y transformación de las prácticas actuales que dan

cuenta de las que actualmente tienen hoy los funcionarios de la Central sobre la participación ciudadana.

8.2 PARA LOS LÍDERES COMUNITARIOS

Una invitación al cuestionamiento permanente frente a su papel de liderazgo en la comunidad así como a su interés alrededor del ejercicio de dicho liderazgo, de tal manera que puedan realmente facilitar el desarrollo de sus comunidades en aquellos campos que inciden directamente en su desarrollo. El contrato que los ciudadanos tienen con la empresa de servicio de energía, debe constituir un referente permanente para el líder comunitario, que le indique cuáles son los temas que debe conocer realmente alrededor de dicho servicio y cómo puede facilitar a los miembros de su comunidad una comprensión de la relación que tiene con la empresa, así como sus derechos y deberes.

De igual manera debe preguntarse por el acompañamiento que la Secretaría de Desarrollo Comunitario le está dando para su ejercicio y buscar que esta entidad sea su aliado permanente en las representaciones que sobre la participación ciudadana en la prestación del servicio público tienen, pues de esta manera podrá aproximarse con mayor claridad a los miembros de su comunidad y facilitar la comprensión de todos los temas inherentes a la prestación del servicio de energía.

8.3 PARA LA SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO

Una invitación a ser cada vez más conscientes de su responsabilidad con el desarrollo humano y social de los ciudadanos, a través de un grupo de personas con capacidad de liderazgo, con carisma de servicio, que pueden ser facilitadores del desarrollo, siempre y cuando cuenten realmente con un ente mentor que los acompañe en su desempeño. Los líderes pueden llegar tan lejos como las Secretarías de Desarrollo Comunitario lo deseen, o pueden quedarse con una visión tan corta que en lugar de incidir

positivamente en el desarrollo de sus comunidades se pierdan realizando una gestión de relacionistas públicos para los intereses partidistas.

8.4 PARA EL SECTOR ELÉCTRICO

Es necesario que las empresas de servicios públicos, especialmente las que prestan el servicio de energía, incluyan variables de rentabilidad social junto con la rentabilidad económica, pues el carácter monopólico de estas empresas, hace que la visión social se diluya en la rentabilidad económica. El sector eléctrico colombiano deberá crear esquemas de operación que incorporen representaciones sociales acordes con las capacidades socioeconómicas de los ciudadanos, así como con las realidades culturales, pues el esquema de prestación del servicio tal como está definido en la actualidad no concibe las diferencias sociales y económicas actuales de la población colombiana. Mientras estas diferencias no sean tenidas en cuenta, este sector difícilmente estará contribuyendo al desarrollo humano y social de nuestro país.

REFERENCIAS

- Arendt, H. (1998). *La Condición Humana*. Paidós.
- Barcena, F. (1997). *El Oficio de la Ciudadanía. Introducción a la Educación Política*. Barcelona: Paidós.
- Brugue, J. & Gallego, R. (2001). *¿Una administración Pública Democrática?* (Joan Coordinador) Ciudadanos y Decisiones Públicas. Barcelona: Ariel.
- Burchardt, H.-J. & Dilla, H. (2001). *Mercados Globales y Gobernabilidad local. Retos para la descentralización*. Caracas: Nueva Sociedad.
- CINDE. (2004). *Módulo 2. Maestría en Educación y Desarrollo Humano. Cohorte 6 Investigación*. Manizales.
- Congote, B. J. (2003). *¿Responsabilidad Ciudadana en Servicios Públicos?* Ponencia presentada ante el V Congreso de Servicios Públicos Domiciliarios. Cartagena, Colombia.
- Cortina, A. & Conill, J. (1998). *Democracia Participativa y Sociedad Civil. Una Ética empresarial*. Santafé de Bogotá, DC.: Fundación Social. Siglo del Hombre Editores.
- Cunill, N. (1991). *Participación Ciudadana*. Caracas: CLAD.
- Garay, L. J. (2002). (Coord. Gral). *Repensar a Colombia. Hacia un nuevo contrato social*. Bogotá: PNUD.

- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Culture: Selected Essays*. New York: Basic Books.
- Godbout, J. (1983). *La Participation contre la Democratie*. Québec: Editions Saint Martin.
- Guber, R. (2001). *La etnografía, Método, Campo y Reflexividad*. 1 ed. Enciclopedia Latinoamericana de Sociocultura y comunicación. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Habermas, J. (1998). *Facticidad y Validez. Sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso*. Valladolid: Trotta.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (2001). *Etnografía, Métodos de Investigación*. Barcelona: Paidós.
- Herzlich, C. (1979). *Santé et Maladie: analyse d'une représentation sociale*. Ecole des Hautes Eutes en Sciences. Paris.
- Jodelet, D. (1984). *La Representación Social: Fenómeno, Concepto y Teoría*. Barcelona.
- Krippendorf, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- León, J. (2003). *Industria Eléctrica: Diagnostico y Perspectivas*. Ponencia presentada ante el V Congreso de Servicios Públicos Domiciliarios. Cartagena, Colombia.
- Martin Baró, I. (1985).
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Francia.

- Mouffé, Ch. (1999). *El retorno de lo Político*. Barcelona: Paidós.
- Páez. (1987).
- Piñuel Raigada, J. L. (2002). *Estudios de Sociolingüística*. Universidad Complutense de Madrid.
- Poveda Gomez, A. (1995). *Servicios Públicos Domiciliarios. La Calidad de Vida, un Derecho Fundamental de la Persona*. Medellín: Dike.
- Putnam, R. (1995). *Para hacer que la democracia funcione*. Caracas: Editorial Galac.
- Ramírez Y., J. E. (Coord. Gral.). (1998). *Participación y Control en los Servicios Públicos Domiciliarios. Una interpretación de la Mirada Comunitaria*. Bogotá: Delta Studio.
- Sartori, G. (1994). *¿Qué es la Democracia?* Bogotá: Altamira Ediciones.
- Sen K., A. (2001). *Desarrollo y Libertad*. Paidós.
- Tezanos de, A. (2001). *Una etnografía de la Etnografía*. Bogotá: Antropos.
- Velásquez, F. (1996). *Crisis Municipal y Participación Ciudadana en Colombia*. En: Revista Foro # 1. Bogotá, Septiembre de 1996.
- Velásquez, F. & González, E. (2003). *¿Qué ha pasado con la Participación Ciudadana en Colombia?* Fundación Corona y otros, con el apoyo de la Inter American Foundation. Colombia.

Wiesner D., E. (1997). *La efectividad de las Políticas Públicas en Colombia: Un análisis Neoinstitucional*. Colombia: TM editores en Coedición con el Departamento Nacional de Planeación.

Wundt, W. (1911). *Elementos de Psicología de los Pueblos*. Ed. Alta Fulla. Alemania.

Anexo 1. Formato encuesta exploratoria guía de reflexión en torno a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía

Esta guía tiene el objetivo de facilitar la reflexión de los Líderes Comunitarios y los funcionarios de la empresa frente al tema de Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.

Por favor conteste las siguientes preguntas de la manera más sincera y completa posible.

¿En qué tipo de acciones considera usted se refleja más claramente la Participación Ciudadana?

¿Cuál cree usted que es la razón para que en Colombia existan los mecanismos de Participación Ciudadana?

¿En qué tipo de acciones específicas puede participar un ciudadano manizaleño en la prestación del servicio de energía?

¿Tiene la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía, una fundamentación legal que la rija?

SÍ _____ ¿Cuál? _____

NO _____ NS _____ NR _____

¿Conoce usted cuáles son las funciones de los Comités de Desarrollo y Control Social?

SÍ _____ NO _____ NS _____ NR _____

Si su respuesta es afirmativa, mencione algunas de ellas.

¿Conoce usted cuáles son las Funciones de los Vocales de Control?

SÍ _____ NO _____ NS _____ NR _____

Si su respuesta es afirmativa, mencione algunas de ellas.

¿Conoce usted cuál es la función de los líderes de Juntas Administradoras Locales con respecto a la prestación del servicio de energía?

SÍ _____ NO _____ NS _____ NR _____

Si su respuesta es afirmativa, mencione algunas de ellas.

¿Cuáles cree usted son las acciones que debe realizar la empresa de energía para promover la Participación Ciudadana?

NS _____ NR _____

¿Conoce usted acciones que haya realizado la empresa de energía que promuevan la Participación Ciudadana?

SÍ _____ NO _____ NS _____ NR _____

Si su respuesta es afirmativa diga cuáles:

¿Con qué tipo de Liderazgo relaciona usted la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía? Por favor señale con una X.

Liderazgo Politiquero _____

Liderazgo Político _____

Liderazgo Comunitario _____

Liderazgo Empresarial _____

Liderazgo Ciudadano _____

¿Conoce usted algunas acciones ejercidas por algunos líderes comunitarios, que le restan sentido ético a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía?

SÍ _____ NO _____ NS _____ NR _____

Si su respuesta es afirmativa diga cuáles:

¿Cuáles deben ser las acciones de los ciudadanos que reforzarían la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía?

NS _____ NR _____

¿Cuáles deben ser las acciones de las empresas de servicios públicos que reforzarían la Participación Ciudadana?

NS _____ NR _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Formato escala de actitudes funcionarios escala de actitudes frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía en Manizales

Con el objetivo de conocer que tan favorable o desfavorable es su actitud en relación con el proceso de Participación Ciudadana de la CHEC, se ha diseñado la siguiente escala.

A continuación encontrará una serie de afirmaciones con respecto a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía en el municipio de Manizales, por favor seleccione con una X su respuesta entre las siguientes:

TA: Totalmente de Acuerdo

A: De acuerdo

I: Indeciso

D: Desacuerdo

TD: Totalmente en Desacuerdo

Le solicitamos utilizar *Indeciso (I)*, sólo en caso estrictamente necesario.

CAPÍTULO I: EDUCACIÓN	TA	A	I	D	TD
1. Los Procesos Educativos orientados por la empresa, para facilitar la Participación Ciudadana, corresponden con las necesidades de capacitación de la comunidad.	5	4	3	2	1
2. Los actores (Ciudadanos, Líderes y Funcionarios) tienen la formación que se requiere para vivenciar la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1
3. Todos los grupos de la comunidad (Niños, Jóvenes, Adultos y Mayores) tienen acceso a la capacitación en relación con la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1
4. La formación que orienta la empresa, en relación con la prestación del servicio, es transmitida por variados medios, de tal forma que se permite el acceso masivo a dicha	5	4	3	2	1

CAPÍTULO I: EDUCACIÓN	TA	A	I	D	TD
información.					
5. El material didáctico que la empresa utiliza en sus procesos educativos, es agradable, entendible y de fácil acceso.	5	4	3	2	1
6. La educación en la prestación del servicio de energía disminuye la tramitología.	5	4	3	2	1
7. Los Líderes Comunitarios, Ciudadanos y Funcionarios CHEC, han ampliado sus conocimientos frente a la Participación Ciudadana desde que la empresa, orienta sus procesos educativos.	5	4	3	2	1
8. Los programas educativos orientados al cliente son conocidos en primer lugar por los funcionarios de la empresa.	5	4	3	2	1
9. Me gustan los programas educativos que realiza la CHEC para facilitar la Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1
10. Me agrada asistir a las capacitaciones dictadas por la CHEC sobre la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1
ANULADA					
ANULADA					
13. Cuando recibo citaciones de la CHEC, para participar en las capacitaciones o reuniones que realizan, participo activamente.	5	4	3	2	1
14. Pongo en práctica los consejos dados en las capacitaciones que la CHEC hace sobre Uso Racional de Energía e Interpretación de la Factura.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO II: COMUNICACIÓN	TA	A	I	D	TD
15. El proceso de Comunicación entre usuarios y la empresa de energía, facilita la Participación Ciudadana en la prestación del servicio.	5	4	3	2	1
16. La empresa de energía de Manizales es abierta al diálogo y a la comunicación con la comunidad.	5	4	3	2	1
17. Actualmente los medios de comunicación masiva facilitan la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1
18. Las Juntas de Acción Comunal y las Juntas Administradoras Locales, establecen fácilmente comunicación con la empresa de energía.	5	4	3	2	1
19. Me siento incluido cuando escucho los mensajes que la CHEC emite a la comunidad a través de los medios de comunicación.	5	4	3	2	1
20. Me gusta el estilo de comunicación que la CHEC emplea a través de sus medios.	5	4	3	2	1
21. Creo plenamente en la información que la CHEC presenta para la comunidad sobre su gestión a través de los medios de comunicación.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO III: PROGRAMAS DE BENEFICIO SOCIAL	TA	A	I	D	TD
22. Los funcionarios de la empresa participan en los programas orientados a la comunidad.	5	4	3	2	1
23. Los programas de beneficio social, orientados por la empresa de energía facilitan la Participación Ciudadana en la prestación del servicio.	5	4	3	2	1
24. Las comunidades participan activamente en el diseño de los programas sociales que la empresa de energía lidera en	5	4	3	2	1

CAPÍTULO III: PROGRAMAS DE BENEFICIO SOCIAL	TA	A	I	D	TD
la comunidad.					
25. Me siento incluido cuando la CHEC orienta sus programas de beneficio social en el sector donde vivo.	5	4	3	2	1
26. Disfruto participando de los diferentes programas sociales que la CHEC adelanta en las comunidades.	5	4	3	2	1
27. Participo activamente durante la realización de los programas de beneficio social que la CHEC realiza en los barrios y colegios.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO IV: CONTROL SOCIAL	TA	A	I	D	TD
28. La Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía, está facilitando el Control Social del mismo.	5	4	3	2	1
29. El Estado garantiza que la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía eléctrica cumpla su objetivo de Control Social.	5	4	3	2	1
30. Como Funcionario, me siento satisfecho con la estructura de Control Social que el servicio de energía tiene en su marco legislativo.	5	4	3	2	1
31. Me siento motivado a participar en el desarrollo de proyectos que faciliten el Control Social del servicio de energía.	5	4	3	2	1
32. Diseño y presento propuestas que contribuyen a ejercer el Control Social del servicio de energía.	5	4	3	2	1
33. Motivo a la Comunidad a fortalecer y hacer uso de la figura de Control Social en el servicio de energía.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO V: INFLUENCIA DE LOS PARTIDOS POLÍTICOS	TA	A	I	D	TD
ANULADA					
ANULADA					
36. Cuando percibo injerencia política en la CHEC, escribo a los entes de control sobre ello, para mejorar la situación.	5	4	3	2	1
37. Cuando escucho sobre la injerencia política de la CHEC, investigo cual es la veracidad de la información antes de emitir comentarios al respecto.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO IV: SERVICIO AL CLIENTE	TA	A	I	D	TD
38. Los funcionarios de la CHEC están capacitados para responder a los clientes cualquier inquietud frente al tema de Participación Ciudadana	5	4	3	2	1
39. Elaboro y presento propuestas para que conjuntamente CHEC y Líderes Comunitarios logremos desarrollar una relación que facilite la participación en la gestión del servicio de energía.	5	4	3	2	1
40. Un excelente servicio al cliente en una empresa de energía disminuye la necesidad de Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO V: CONFIANZA	TA	A	I	D	TD
41. Entre las organizaciones comunitarias y la empresa de energía, existe un adecuado nivel de confianza que facilita la Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1
42. Confío en la honestidad y transparencia que la CHEC actualmente maneja para facilitar la Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1
ANULADA					
ANULADA					
45. Investigo a profundidad los comentarios negativos relacionados con la transparencia de la gestión de la empresa antes de emitir juicios valorativos al respecto.	5	4	3	2	1
46. Hablo bien de la CHEC, cuando en conversaciones con otras personas se presenta el tema sobre la gestión que la empresa realiza.	5	4	3	2	1
47. Cuando percibo inconsistencias por parte de los funcionarios de CHEC en su relación con la comunidad, escribo sobre ello a la gerencia de la empresa o a entes de control.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO VI: INTERÉS COLECTIVO	TA	A	I	D	TD
48. La Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía parte del interés colectivo de los ciudadanos manizaleños.	5	4	3	2	1
49. Me gusta la iniciativa que tiene la CHEC, por incluir el interés colectivo en el diseño de sus programas sociales.	5	4	3	2	1
50. Cuando participo en los programas que la CHEC orienta expongo las ideas y propuestas que incluyen el interés colectivo, más que el interés personal.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO VI: INTERÉS COLECTIVO	TA	A	I	D	TD
51. Las Quejas, Peticiones y Recursos (Q,P,R) como procedimientos de la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía, son resueltos atendiendo conjuntamente los intereses de la empresa y de la comunidad.	5	4	3	2	1
52. La empresa y las organizaciones comunitarias están comprometidas con la promoción de la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO VII: IMAGEN CORPORATIVA	TA	A	I	D	TD
ANULADA					
54. Me gusta la Imagen Corporativa que la CHEC maneja ante la comunidad.	5	4	3	2	1
55. Cuando en los medios de comunicación presentan noticias positivas de la CHEC, me siento orgulloso de trabajar en una empresa como esta.	5	4	3	2	1
56. Participo activamente en los programas que la CHEC realiza para fortalecer su Imagen Corporativa, como son Factura Ganadora, Pasajero Incógnito, Sueño de Navidad, Alumbrado Navideño, Juegos Pirotécnicos, entre otros.	5	4	3	2	1
57. Disfruto los programas que realiza la CHEC para fortalecer su Imagen Corporativa, como son Factura Ganadora, Pasajero Incógnito, Sueño de Navidad, Alumbrado Navideño, Juegos Pirotécnicos entre otros.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO VIII: CULTURA ORGANIZACIONAL	TA	A	I	D	TD
58. La empresa de energía, tiene interiorizada en la cultura de sus empleados la importancia de la Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1
59. Cuando los clientes visitan la CHEC se sienten acogidos porque en general los funcionarios de la empresa son personas amigables y orientadas al servicio.	5	4	3	2	1
	260	208	156	104	52

Anexo 3. Formato escala de actitudes líderes comunitarios escala de actitudes frente a la participación ciudadana en la prestación del servicio de energía en Manizales líderes comunitarios

Con el objetivo de conocer que tan favorable o desfavorable es su actitud en relación con el proceso de Participación Ciudadana de la CHEC, se ha diseñado la siguiente escala.

A continuación encontrará una serie de afirmaciones con respecto a la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía en el municipio de Manizales, por favor seleccione con una X su respuesta entre las siguientes opciones:

TA: Totalmente de Acuerdo

A: De acuerdo

I: Indeciso

D: Desacuerdo

TD: Totalmente en Desacuerdo.

Le solicitamos utilizar la opción *Indeciso (I)*, sólo en caso estrictamente necesario.

CAPÍTULO I: EDUCACIÓN	TA	A	I	D	TD
1. Los Procesos Educativos orientados por la empresa de energía para facilitar la Participación Ciudadana, corresponden con las necesidades de capacitación de la comunidad.	5	4	3	2	1
2. Los actores (Ciudadanos, Líderes y Funcionarios) tienen la formación que se requiere para vivenciar la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1
3. Todos los grupos de la comunidad (Niños, Jóvenes, Adultos y Mayores) tienen acceso a la capacitación en relación con la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO I: EDUCACIÓN	TA	A	I	D	TD
4. La formación que orienta la empresa de energía en relación con la es transmitida por variados medios, de tal forma que se permite el información.	5	4	3	2	1
5. El material didáctico que la empresa de energía utiliza en sus procesos educativos, es agradable, entendible y de fácil acceso.	5	4	3	2	1
6. La educación en la prestación del servicio de energía, disminuye la tramitología.	5	4	3	2	1
7. Los Líderes Comunitarios y ciudadanos han ampliado sus conocimientos frente a la Participación Ciudadana desde que la empresa de energía, orienta sus procesos educativos.	5	4	3	2	1
8. Los programas educativos orientados al cliente, son conocidos en primer lugar por los funcionarios de la empresa.	5	4	3	2	1
9. Me siento a gusto con los programas educativos que realiza la CHEC.	5	4	3	2	1
10. Me agrada asistir a las capacitaciones dictadas por la CHEC sobre el tema de energía.	5	4	3	2	1
ANULADA					
ANULADA					
13. Cuando recibo citaciones de la CHEC, para participar en las capacitaciones o reuniones que realizan, participo activamente.	5	4	3	2	1
14. Colaboro con acciones de convocatoria a los demás líderes y comunidad en la realización de eventos de Capacitación que realiza la CHEC.	5	4	3	2	1
15. Pongo en práctica los consejos dados en las capacitaciones que la CHEC hace sobre Uso Racional de Energía e Interpretación de la Factura.	5	4	3	2	1
16. Me gusta el material pedagógico que la CHEC utiliza para desarrollar sus capacitaciones.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO II: COMUNICACIÓN	TA	A	I	D	TD
17. El proceso de Comunicación entre usuarios y la empresa de energía facilita la Participación Ciudadana en la prestación del servicio.	5	4	3	2	1
18. La empresa de energía de Manizales es abierta al diálogo y a la comunicación con la comunidad.	5	4	3	2	1
19. Actualmente los medios de comunicación masiva facilitan la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1
20. Las Juntas de Acción Comunal y las Juntas Administradoras Locales, establecen fácilmente comunicación con la empresa de energía.	5	4	3	2	1
21. Me siento incluido cuando escucho los mensajes que la CHEC emite a la comunidad a través de los medios de comunicación.	5	4	3	2	1
22. Me gusta el estilo de comunicación que la CHEC emplea a través de sus medios.	5	4	3	2	1
23. Cuando participo en programas orientados por la CHEC comunico a otros miembros de la comunidad lo aprendido.	5	4	3	2	1
24. Creo plenamente en la información que la CHEC presenta para la comunidad sobre su gestión a través de los medios de comunicación.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO III: PROGRAMAS DE BENEFICIO SOCIAL	TA	A	I	D	TD
25. Los programas de beneficio social, orientados por la empresa de energía facilitan la Participación Ciudadana en la prestación del servicio.	5	4	3	2	1
26. Las comunidades participan activamente en el diseño de los programas sociales que la empresa de energía lidera en la comunidad.	5	4	3	2	1
27. Me siento incluido cuando la CHEC orienta sus programas de beneficio social en la comunidad que lidero.	5	4	3	2	1
28. Disfruto participando de los diferentes programas sociales que la CHEC adelanta en las comunidades.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO III: PROGRAMAS DE BENEFICIO SOCIAL	TA	A	I	D	TD
29. Convoco a los diferentes miembros de la comunidad para que participen de los programas de beneficio social que la CHEC realiza en los barrios y colegios.	5	4	3	2	1
30. Participo activamente durante la realización de los programas de beneficio social que la CHEC realiza en los barrios y colegios.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO IV: CONTROL SOCIAL	TA	A	I	D	TD
31. La Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía está facilitando el Control Social del mismo.	5	4	3	2	1
32. El Estado garantiza que la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía eléctrica cumpla su objetivo de Control Social.	5	4	3	2	1
33. Como Líder Comunitario, me siento satisfecho con la estructura de Control Social que el servicio de energía tiene en su marco legislativo.	5	4	3	2	1
34. Me siento motivado a participar en el desarrollo de proyectos que faciliten el Control Social del servicio de energía.	5	4	3	2	1
35. Diseño y presento propuestas que contribuyen a ejercer el Control Social del servicio de energía.	5	4	3	2	1
36. Motivo a la Comunidad a fortalecer y hacer uso de la figura de Control Social en el servicio de energía.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO V: INFLUENCIA DE LOS PARTIDOS POLÍTICOS	TA	A	I	D	TD
ANULADA					
ANULADA					
39. Cuando percibo injerencia política en la CHEC, escribo a los entes de control sobre ello para mejorar la situación.	5	4	3	2	1
40. Cuando escucho sobre la injerencia política de la CHEC investigo cuál es la veracidad de la información antes de emitir comentarios al respecto.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO VI: SERVICIO AL CLIENTE	TA	A	I	D	TD
41. Solicito a la CHEC acompañamiento para la resolución de inquietudes que la comunidad tiene en relación con la prestación del servicio.	5	4	3	2	1
42. Elaboro y presento propuestas para que conjuntamente CHEC y Líderes Comunitarios logremos desarrollar una relación que facilite la participación en la gestión del servicio de energía.	5	4	3	2	1
43. Un excelente servicio al cliente en una empresa de energía disminuye la necesidad de Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO VII: CONFIANZA	TA	A	I	D	TD
44. Entre las organizaciones comunitarias y la empresa de energía, existe un adecuado nivel de confianza que facilita la Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1
45. Confío en la honestidad y transparencia que la CHEC actualmente maneja para facilitar la Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1
ANULADA					
ANULADA					
48. Investigo a profundidad los comentarios negativos relacionados con la transparencia de la gestión de la empresa, antes de emitir juicios valorativos al respecto.	5	4	3	2	1
49. Hablo bien de la CHEC cuando en conversaciones con otras personas se presenta el tema sobre la gestión que la empresa realiza.	5	4	3	2	1
50. Cuando percibo inconsistencias por parte de los funcionarios de CHEC, escribo sobre ello a la gerencia de la empresa o a antes de control.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO VIII: INTERÉS COLECTIVO	TA	A	I	D	TD
51. La Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía parte del interés colectivo de los ciudadanos manizaleños.	5	4	3	2	1
52. Me gusta la iniciativa que tiene la CHEC, por incluir el interés colectivo en el diseño de sus programas sociales.	5	4	3	2	1
53. Cuando participo en los programas que la CHEC orienta expongo las ideas y propuestas que incluyen el interés colectivo, más que el interés personal.	5	4	3	2	1
54. Las Quejas, Peticiones y Recursos (Q,P,R) como procedimientos de la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía, son resueltos atendiendo conjuntamente los intereses de la empresa y de la comunidad.	5	4	3	2	1
55. La empresa de energía y las organizaciones comunitarias están comprometidas con la promoción de la Participación Ciudadana en la prestación del servicio de energía.	5	4	3	2	1

CAPÍTULO IX: IMAGEN CORPORATIVA	TA	A	I	D	TD
ANULADA					
57. Me gusta la Imagen Corporativa que la CHEC maneja ante la comunidad.	5	4	3	2	1
58. Cuando en los medios de comunicación presentan noticias positivas de la CHEC, me siento orgulloso de tener una empresa como esta en la región.	5	4	3	2	1
59. Participo activamente en los programas que la CHEC realiza para fortalecer su Imagen Corporativa, como son Factura Ganadora, Pasajero Incógnito, Sueño de Navidad, Alumbrado Navideño, Juegos Pirotécnicos, entre otros	5	4	3	2	1

CAPÍTULO X: CULTURA ORGANIZACIONAL	TA	A	I	D	TD
60. La empresa de energía, tiene interiorizada en la cultura de sus empleados la importancia de la Participación Ciudadana.	5	4	3	2	1
61. Cuando visito la CHEC, me agrada relacionarme con los empleados, porque en general, son personas amigables y orientadas al servicio al cliente.	5	4	3	2	1
	275	220	165	110	55

Anexo 4. Arbol de conceptos líderes comunitarios, Atlasti



Anexo 5. Arbol de conceptos funcionarios, Atlasti

