

19-02-2016



**FERRERO DEL ECUADOR**  
CONSULTORIA PLAN DE  
RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

Documento base que detalla la percepción  
de la población sobre el impacto de la  
empresa en la Comunidad.



**ENERO 2016**  
FUNDACIÓN ESQUEL

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| FERRERO DEL ECUADOR.....  | 1  |
| 1. ANTECEDENTES.....  | 3  |
| 2. OBJETIVO.....  | 4  |
| 3. <b>METODOLOGÍA</b> .....   | 4  |
| 3.1 <i>Definición del contexto para la identificación de los actores locales.</i> ..... | 4  |
| 3.2 <i>Identificación de los actores locales por temáticas de influencia.</i> .....     | 4  |
| 4. MAPEO DE ACTORES .....   | 5  |
| 4.1 <b>Identificación de actores sociales</b> .....                                     | 5  |
| 4.2 <b>Caracterización de los actores</b> .....   | 6  |
| 4.3 <b>Elaboración de una matriz de dinámicas</b> .....                                 | 7  |
| 5. BREVES CONCLUSIONES.....   | 8  |
| 6. RECOMENDACIONES.....   | 9  |
| 7. METODOLOGÍA .....  | 9  |
| 8. PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN .....  | 11 |
| 9. GRÁFICAS Y TABULACIÓN .....  | 14 |
| 10. CONCLUSIONES GENERALES.....   | 43 |

# MAPEO DE ACTORES

## 1. ANTECEDENTES

La Empresa FERRERO del Ecuador S.A. se ubica en la Provincia de Pichincha, cantón Quito, Parroquia Tumbaco en el barrio Tola Grande entre las calles Josefa Lozano y Francisco García en una zona residencial<sup>1</sup>, compartiendo de manera directa, sus actividades productivas con dinámicas barriales.

En el mes de marzo de 2015, la empresa Ferrero del Ecuador inició un proceso de acercamiento con los y las moradoras del Pasaje Josefa Lozano, este proceso se vio interrumpido por un problema de seguridad que afectó a 4 familias del conjunto, generando un conflicto entre los moradores del Pasaje Josefa Lozano y la empresa, desembocando en reclamos, quema de llantas y finalmente en el cierre del acceso a la planta por dicho pasaje.

Los problemas generados motivaron en Ferrero del Ecuador la necesidad de establecer mecanismos de diálogo con la comunidad para identificar formas de solución al conflicto. Uno de los temas que más preocupaba a los pobladores de la zona era el incremento de la inseguridad en el Pasaje Josefa Lozano, colindante directo de la planta de Ferrero. En este contexto, la empresa requirió la contratación de FUNDACIÓN ESQUEL, la misma que desde 1995 trabaja en procesos de diálogo social y ejecuta proyectos enfocados al fortalecimiento comunitario y la resolución de conflictos.

En este contexto ESQUEL, diseñó una estrategia emergente de 40 días, encaminada específicamente a establecer condiciones de diálogo con los moradores del Pasaje, para la construcción de una hoja de ruta común que supere el conflicto suscitado y aporte en una nueva forma de relacionamiento con los moradores.

Una vez finalizado el proceso emergente y establecidos los acuerdos con la comunidad en pro de una convivencia pacífica; la empresa expuso su preocupación debido al desconocimiento que tiene del sentir de los moradores del barrio la Tola respecto a los impactos positivos y negativos que genera la Planta en el sector, lo cual potencialmente puede transformarse en problemas o conflictos con la empresa similares a los experimentados con los moradores del Pasaje Josefa Lozano.

En función de ello se diseñó una propuesta de intervención que busca identificar los potenciales riesgos en la relación de la empresa con el Barrio la Tola, como zona de influencia directa, y adicionalmente contar con una estrategia de articulación territorial para la canalización de los

---

<sup>1</sup> La zona en la que se encuentra la Empresa Ferrero era definida como zona industrial hasta el año 1996, sin embargo por un proceso de regularización de uso de suelo que respondía al crecimiento poblacional cambia su estatus a zona residencial compatible con industrias que se encuentren en la clasificación de Artesanales o I1, considerando los distintos procesos productivos de la planta su clasificación cambia a Industria de mediano impacto o I2, por lo que en función del Permiso de uso y ocupación del suelo (PUOS) no era compatible con la normativa.

problemas relacionados a seguridad, servicios básicos y capacitación, identificados en la fase de intervención emergente.



Para ello, se propone partir de la elaboración de un mapa de actores locales que permita articular desde la empresa un proceso de intervención que aporte en la construcción de una relación con la comunidad.

El mapeo de actores consiste en la identificación de instituciones, organizaciones y personas que pueden aportar de diversas formas a la implementación de la estrategia de relacionamiento comunitario, contando con la información necesaria respecto a los actores que se encuentran el territorio para prever la estrategia necesaria para garantizar su apoyo y participación.

## **2. OBJETIVO**

Establecer un mapa de actores locales que permita potenciar desde la Empresa Ferrero del Ecuador un proceso de intervención en el Barrio la Tola, que aporte en la construcción de una relación entre la empresa y la comunidad.

## **3. METODOLOGÍA**

### *3.1 Definición del contexto para la identificación de los actores locales.*

Identificar las instituciones, organizaciones o personas que tienen poder de incidencia en el sector en función de: 1. competencias legales y 2. Representatividad o presencia barrial. En el marco del territorio de influencia directa de la empresa comprendido específicamente en el barrio la Tola, parroquia de Tumbaco, Administración Zonal Tumbaco del Distrito Metropolitano de Quito. En función de las posibilidades de generar alianzas interinstitucionales que permitan dar respuesta a los problemas identificados en la comunidad. Para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

- I. Revisión del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del GAD Parroquial.**
- II. Visita a las instituciones presentes en el territorio.**
- III. Reunión con la directiva Barrial.**

### *3.2 Identificación de los actores locales por temáticas de influencia.*

A través de la revisión del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, entrevista con el Jefe Zonal de Seguridad de la Administración zonal y de acuerdo a los acercamientos realizados en la primera fase del proceso, el barrio La Tola, tiene relación con diversas problemáticas respecto a temas sociales tales como; educación, empleo, ausencia de espacios verdes, servicios básicos; específicamente relacionados con la cobertura de alcantarillado y adoquinado de calles, así como problemas en la legalización de los predios y la coexistencia con una comuna, que ha influenciado las formas de organización de las calles del barrio.

Una vez definidos los actores locales, se realizó una clasificación de los actores sociales en función del grado de relación con el objetivo del mapeo, para ello se definieron tres áreas de acción, 1. Por competencias, es decir aquellas organizaciones que por mandato constitucional y organización del Estado tiene responsabilidad directa en los procesos de desarrollo de la comunidad en donde ubicamos por orden de jerarquía al Gobierno Parroquial y a la

Administración Zonal. 2. Los actores sociales proveedores de servicios. 3. Los actores sociales comunitarios.



Finalmente, con la clasificación de los actores locales y en función de la información generada por cada uno de ellos, se establecen sus potenciales aportes al proceso considerando sus posiciones e intereses.

#### 4. MAPEO DE ACTORES

##### 4.1 Identificación de actores sociales

| ACTORES INSTITUCIONALES        |   |                                      |
|--------------------------------|---|--------------------------------------|
| INSTITUCIÓN                    | COMPETENCIAS  | GRADO DE IMPORTANCIA PARA EL PROCESO |
| GAD PARROQUIAL                 | Organización del Territorio                                       | ALTO                                 |
| Administración zonal           | Manejo de servicios Municipales                                   | ALTO                                 |
| Policía Nacional               | Seguridad y vigilancia  | MEDIO                                |
| Sub-centro De Salud            | Servicios médicos en Laboratorio, Odontología y servicio familiar | MEDIO                                |
| Centro de salud GAD PROVINCIAL | Servicios de salud general  | MEDIO                                |

| ACTORES SOCIALES                     |   |                                      |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| ORGANIZACIÓN                         | OBJETIVOS   | GRADO DE IMPORTANCIA PARA EL PROCESO |
| Comité Barrial                       | Canalización de obras y pedidos Barriales   | ALTO                                 |
| Asociación de vendedoras del mercado | Manejo y administración de los puestos del mercado, representatividad institucional | ALTO                                 |
| Grupo Cultural                       | Generación de actividades culturales en la zona                                     | MEDIO                                |
| Grupo del Adulto Mayor               | Atención a los adultos mayores  | MEDIO                                |

|                              |   |       |
|------------------------------|---|-------|
| Liga Independiente de Fútbol | Coordinación de equipos deportivos locales, y campeonatos | MEDIO |
| Escuela                      | Educación hasta 7mo de básica                             | MEDIO |
| CIBV                         | Cuidado primera infancia                                  | BAJO  |

#### 4.2 Caracterización de los actores

| ACTORES INSTITUCIONALES |                                      |          |
|-------------------------|--------------------------------------|----------|
| GAD PARROQUIAL          |                                      |          |
| NOMBRE                  | CARGO                                | CONTACTO |
| Lcda. Lorena Brito      | Presidenta                           | 2376083  |
| Sr. Gustavo Pérez       | Vicepresidente/Comisión de seguridad | 2376083  |

| ACTORES INSTITUCIONALES      |                                  |                     |
|------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ADMINISTRACIÓN ZONAL TUMBACO |                                  |                     |
| NOMBRE                       | CARGO                            | CONTACTO            |
| Andrea Hidalgo               | Administradora                   | 2371-946 / 2371-943 |
| Paulina Ayala                | Directora de Servicio al cliente | 2371-946 / 2371-943 |
| Eduardo Bedón                | Jefe Zonal de Seguridad          | 2371-946 / 2371-943 |

| ACTORES INSTITUCIONALES |                      |          |
|-------------------------|----------------------|----------|
| POLICÍA NACIONAL        |                      |          |
| INSTITUCIÓN             | NOMBRE               | CONTACTO |
| Policía Nacional        | Teniente José Ruales | 2375192  |

| ACTORES INSTITUCIONALES |  |  |
|-------------------------|--|--|
|-------------------------|--|--|

| SUBCENTRO DE SALUD  |  |          |
|---------------------|--|----------|
| INSTITUCIÓN         | NOMBRE   | CONTACTO |
| Sub-centro De Salud | S/D (Aún no ha sido asignada/o la persona encargada por parte del Ministerio de Salud Pública) | 2374592  |

| ACTORES SOCIALES<br>DIRECTIVA BARRIAL LA TOLA GRANDE |   |           |
|--|---|-----------|
| NOMBRE   | CARGO   | CONTACTO  |
| Sra. Blanca de Moya                                  | Presidenta del barrio Tola Grande             | 995935509 |
| Sr. José Maldonado                                   | Secretario de la Comuna                       | 2376083   |
| Padre. Jorge Villarreal                              | Párroco de la Iglesia de Tola Grande          | 2376083   |
| Lcda. Soraya Tejada                                  | Dir. Colegio Hendrik Lorentz                  | 997748013 |
| Lda. María Simbaña                                   | Dir. Escuela José Vacas                       | 2052039   |
| Sr. Juan Muñoz                                       | Presidente de padres de familia de la escuela | 983295934 |
| Dra. Solange Pozo                                    | Dir. Centro Infantil Dulce Hogar              | 998593180 |

#### Representantes de Calles

| NOMBRE               | CALLE           | CONTACTO   |
|----------------------|-----------------|------------|
| Sra.Consuelo Colango | La Merced       | 0990616051 |
| Sra. Myriam Zaira    | Domingo Renjifo | 2053043    |
| Juana Tuza           | San Francisco   | 0999595497 |
| Sra. Zoila Cajas     | Manuel Albán    | 0990416781 |
| Mónica Pisuña        | El Carrisal     | 2052999    |

#### Representantes de servicios locales

| INSTITUCIÓN           | RESPONSABLE                  | CONTACTO    |
|-----------------------|------------------------------|-------------|
| Policía Metropolitana | Teniente Cristóbal Chiriboga | 0995678928  |
| Empresa eléctrica     | Ingeniero Miguel Córdova     | 09833048090 |

### 3 Elaboración de una matriz de dinámicas

| INSTITUCIÓN                 | ROL EN EL PROYECTO  | POSICIÓN   | PODER  |
|-----------------------------|---|--|--|
| <b>GAD PARROQUIAL</b>       | Ente de coordinación en territorio. Realiza actividades culturales y sociales, canaliza planes de coberturas de servicios públicos hacia el Municipio.  | Buscar mecanismos para establecer una coordinación de programas de organización Territorial en temas de seguridad, y apoyo en los eventos sociales | Incluir al barrio en sus planificaciones acciones relacionadas a sus competencias, y promover la participación en el presupuesto participativo |
| <b>ADMINISTRACIÓN ZONAL</b> | Ente Ejecutor de obras básicas, regulaciones de uso de uso, planes de seguridad, y proyectos participación ciudadana, maneja un presupuesto específico. | Le resulta importante la posibilidad de establecer una alianza con la empresa privada para temas de fortalecimiento organizativo y participación.  | Capacidad de decisión en la asignación de presupuestos y la planeación de proyectos  |
| <b>POLICÍA NACIONAL</b>     | Definir y coordinar con la comunidad y los actores sociales mecanismos de seguridad ciudadana, y relacionamiento con la UPC                             | Buscar el fortalecimiento de las capacidades organizativas de la comunidad para la coordinación de planes.   | Generan una percepción de seguridad a la comunidad.  |
| <b>SUB-CENTRO DE SALUD</b>  | Atención de salud, coordinadora territorial de campañas de vacunación.  | Ninguno.- su campo de acción depende de decisiones de Gobierno Central   | Movilizar campañas de revisión de salud y recibir casos específicos.   |

### 5. BREVES CONCLUSIONES

- Tanto el Gobierno Parroquial como la Administración zonal son instancias públicas que en el marco de las competencias asignada por la ley cumplen un rol fundamental en el proceso de relacionamiento comunitario al ser quienes canalizan presupuestos y acciones de intervención en el Barrio la Tola.



- Las autoridades públicas de la Administración Zonal y el Gobierno Parroquial, consideran que una limitación para la intervención es la poca participación de la comunidad.
- La empresa Ferrero del Ecuador, mantiene una positiva relación con los actores públicos de la zona, permitiendo que el diseño de la estrategia cuente con su apoyo y participación.

## 6. RECOMENDACIONES

- Realizar un mapeo de la percepción del barrio respecto a la empresa, que permita orientar el diseño de la propuesta de relacionamiento y el alcance de intervención por parte de la Empresa en la comunidad.
- Fortalecer los lazos ya existentes con los actores públicos presentes en el territorio, considerando que la posibilidad de establecer un plan de relacionamiento comunitario aporta significativamente a la activación de la participación de la comunidad
- Establecer una mesa de diálogo que aporte en identificar temas de importancia para la comunidad y su articulación planificada y coordinada con los actores institucionales identificados.

# PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

## 7. METODOLOGÍA

Las encuestas de percepción se han constituido como una herramienta que permite el levantamiento de información respecto de políticas públicas, seguridad, servicios básicos, dinámicas sociales, lugares de ocio, actitudes, preferencias, etc. Pero así mismo, es un mecanismo mediante el cual se obtienen datos para conocer cuáles son las necesidades de un grupo social específico. Paralelamente, con la aplicación de la encuesta de percepción se puede conocer el comportamiento de las poblaciones, y la factibilidad de la aplicación de un plan de intervención que tenga como un importante componente la participación y el involucramiento de la comunidad.

En ese sentido, la puesta en marcha de esta herramienta en el sector de la Tola nos permite tener un acercamiento real y confiable a la población, pero también a sus formas de pensar y actuar frente a la presencia de la empresa FERRERO, ubicada desde hace cuarenta años en la zona. El levantamiento de información estuvo dividido en cuatro zonas: **Zona1:** Pertenece al sector más cercano a FERRERO; **Zona2:** Corresponde al espacio que va desde la calle Correa y termina en la Ruta Viva; **Zona3:** Incluye la parte que va desde el Retén Policial; **Zona4:** Va desde la calle de las Bugambillas y termina en la Avenida principal.

De ese modo, para lograr la obtención de todos los datos requeridos, se ha usado la siguiente metodología:

- *Observación simple estructurada:* misma que fue utilidad al momento de hacer un primer acercamiento al sector. Con ello, lo que tenemos es una descripción real del barrio en el que se aplicarían las encuestas. Así también, proporcionó información inicial acerca de los inconvenientes sociales y estructurales que son latentes en La Tola. Estos datos

fueron recogidos y se convirtieron en un instrumento que permitió el ingreso y la aplicación de las encuestas con algo de conocimiento real de los problemas de la zona.

- *Observación participante:* esta herramienta no es sino una de las tantas formas en las que se puede recolectar información. Fue necesaria su utilización para lograr niveles de empatía que otorguen evidencias consistentes de la percepción de la población del barrio con respecto a la presencia de FERRERO del Ecuador.
- *Aplicación del cuestionario:* Dado el tamaño de la muestra, se ha decidido que las encuestas sean aplicadas por un mismo encuestador. Esto, porque así se puede tener una lectura clara de las percepciones de los habitantes. Esta fase del trabajo estaba sobre la base de las dos anteriores ya que es necesario conocer un sector -aunque sea levemente-, sus problemas, sus dinámicas, su estructura, etc.

## 8. PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para recoger la información de las encuestas, y la totalidad de las percepciones de los informantes, es necesario un *cuaderno de campo*. Este es el instrumento en el cual se escriben o se dibujan datos que no corresponden a las preguntas del cuestionario, pero que se relacionan directa o indirectamente. Por metodología se decidió dividir al Barrio La Tola en cuatro zonas que a continuación se muestra:



En cada una de las Zonas se mencionó que soy parte de Fundación Esquel, y estoy en el barrio para aplicar una encuesta que nos permita obtener información para un estudio de impacto social. Pero así mismo, nos interesa conocer cuáles son sus percepciones con el entorno, problemáticas y dinámicas sociales. En ese sentido, a continuación, se presenta un detalle del recorrido realizado para la aplicación de las encuestas, así como algunas observaciones de campo:

| Fecha                                  | Actividad   | Observaciones de campo   |
|--|---|--|
| <b>Domingo, 6 de diciembre de 2015</b> | Se hace un acercamiento al sector y varios pobladores para conocer su estructura y dinámicas. A partir de las 15h00, hasta las 18h00 se cumplió con la aplicación de las primeras encuestas, tanto en la Zona1, como en la Zona2. En esta fase se logró muy poco dado que la gran cantidad de familias se encontraban en sitios de esparcimiento, de compras, etc. El levantamiento de información se hizo tan solo hasta esa hora porque, en palabras de los vecinos, “el barrio se pone peligroso”.   | Con el primer acercamiento se conoció que: la mayor cantidad de la población se encuentra en las mañanas (de 7h00 a 9h00) porque los habitantes se encuentran en el proceso en el que salen a sus trabajos. Pero quedan las amas de casa; al medio día (de 12:30 a 14h00) porque muchos padres de familia recogen a sus hijos de los centros educativos y los regresan a sus viviendas; y en las noches (19h00 a 21h00) se trata quizá del momento en el que mayor cantidad de población se encuentra dado que todos llegan a sus moradas.   |
| <b>Lunes, 7 de diciembre de 2015</b>   | Se inicia el levantamiento de información a las 19h00. Las primeras personas a las que se les pide colaborar con las encuestas son dos hombres de 34 y 57 años parados en una acera, afuera de su casa. El recorrido fue hecho hasta las cercanías de la empresa FERRERO, en ambas aceras. Nos aproximamos hasta la sección más inmediata al emporio antes mencionado. Varias personas mencionaron que la desolación en el espacio se da porque muchas personas laboran fuera del sector y tan solo llegan a dormir. Es decir, funciona como una suerte de dormitorio. Las personas que se encuestaron en este día dijeron que lo importante sería salir del barrio no más allá de las diez de la noche porque a partir de entonces el cabaret y el bar se llenan de “gente mala que no es del barrio” pero que tienen la costumbre de delinquir. | Se ve que el barrio tiene mucha más “vida” que el día anterior. Se encuentran abiertos muchos espacios de venta de comida, productos de consumo masivo, peluquerías, sitios de alquiler de computadoras, un lugar de expendio de licor (bar), y un cabaret. Esta dinámica es latente y fuerte hasta la calle Correa. A partir de ahí se nota un apagón muy fuerte. La dinámica es otra. Hay una sola tienda abierta, la iluminación es reducida por lo cual se tuvo muchos inconvenientes.<br><br>Se prevé ir al siguiente día en horario de la tarde (12h30 – 14h00), para comprobar si los datos otorgados por la población. |
|  | Se inicia el trabajo de levantamiento de encuestas a las 12h30. Si bien encontramos a muchas amas de casa, el movimiento de la población sigue siendo bajo. La primera encuesta realizada es a un grupo de tres señoras - ubicadas en la Zona2- que se encontraban limpiando la acera. Según dijeron porque son propietarias del espacio.   | Se encuentra que es el horario en el que muchos niños salen de los centros escolares y acuden a sus casas. El hecho de encontrar una gran cantidad de mujeres, o almorzando, o saliendo a sus trabajos, o llegando con niños, nos dice que el dato facilitado por las personas es cierto. Pasadas las 15h00, o   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>Martes, 8 de diciembre de 2015</b></p>    | <p>Las siguientes fueron hechas a personas que iban a dirección a la Avenida principal. Del mismo modo, eran mujeres. Se siguió el camino hacia el sector de la Ruta Viva. Se encontró mayoritariamente a mujeres en sus casas, algunas saliendo hacia sus respectivos trabajos, otras almorzando. Se retornó hasta la calle que llega hasta la iglesia y la cancha de fútbol. Ahí nos encontramos con un bar, un villar, pero también tiendas, panaderías, y una sastrería. Así mismo, se entrevistó a dos mujeres que se encontraban sembrando.</p>  | <p>16h00 horas el barrio se torna desolado.</p> <p>13</p> <p>A partir de esa hora se fueron cerrando todos los sitios de comida, espacios de venta y demás. Cuando preguntamos a los vecinos la respuesta fue: el barrio se tornaba peligroso. Los robos, sobre todo en los últimos meses han aumentado considerablemente. Los menores se quedan encerrados, en algunos casos, y en otros se encuentran con amigos para jugar en las calles.</p>  |
| <p><b>Miércoles, 9 de diciembre de 2015</b></p> | <p>Se llega al barrio a partir de las 7h30, con el fin de encontrarnos con otro grupo poblacional, pero también por saber si, así mismo, los datos obtenidos son reales. Se encontró un gran grupo de personas tanto en la Zona2, Zona3 y Zona4. En la Zona3, sobre todo en las cercanías a la cancha de fútbol, se hallaron algunas tiendas. Esa dinámica de movimiento y negocios termina en la calle De las Baganvillas. Ahí se encuentra un sitio habitacional llamado Los Carrizales.</p> <p>En la parte más alejada estaba una señora que no quiso dar mucha información porque dijo que siempre les llamaban a las mingas, y que incluso la última había sido para arreglar las veredas por una promesa de mejorar las calles, pero tal cosa no ocurrió. Las demás viviendas se encontraban con niños pequeños. Pasaron, hacia el fondo de la calle, dos mujeres caminando y se les pudo encuestar.</p> | <p>Desde la Zona2 hasta la Zona 4 empezó a sonar más fuerte la Directiva del barrio. Pese a ello no se logró encontrarse con la Presidenta. Según muchos comentarios, son pocas las personas que participan de esa organización. La mayor problemática que se encontró aquí tiene que ver con las calles no adoquinadas puesto que generan una gran cantidad de polvo.</p> <p>A partir de entonces se siguió hasta la Zona4, misma que siente mucho alejamiento tanto con la Empresa, como con las acciones realizadas con la directiva. Pese a ello, la gran mayoría están dispuestos a participar en acciones futuras, de realizarse, entre FERRERO y la comunidad. Encontramos un gran terreno con casas casi terminadas. Se trata de un conjunto habitacional nuevo y todavía no usado.</p> |

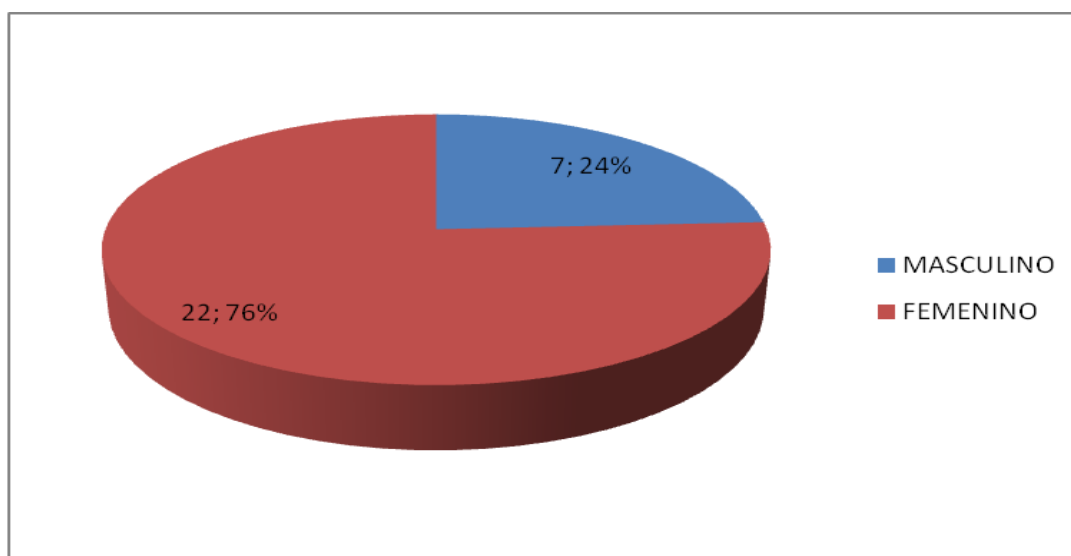
## 9. GRÁFICAS Y TABULACIÓN

### ZONA 1

14

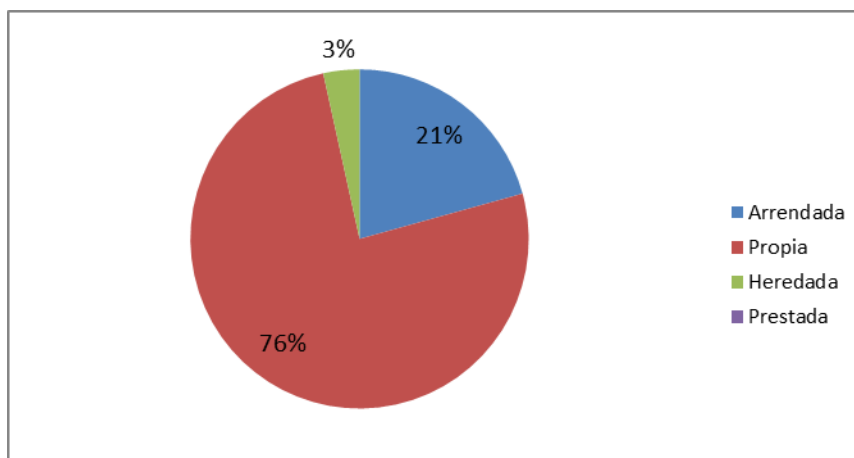


Esta sección es la más cercana a la entrada principal de Ferrero del Ecuador. En el sitio se pueden encontrar varias tiendas, bares, panaderías, mecánicas, etc. Así mismo, la calle principal del espacio se encuentra adoquinada. La Zona1 tiene mucho movimiento, sobre todo en horas de la mañana y la tarde. Se halla ubicada muy cerca de la Avenida principal.

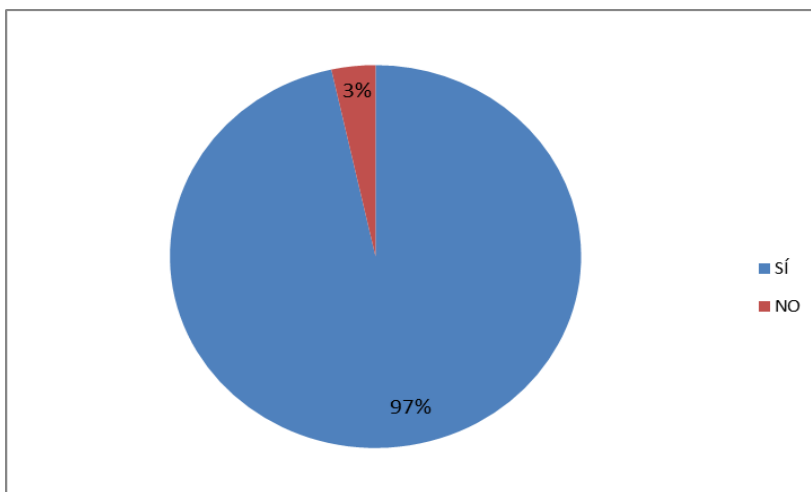


Al momento de la aplicación de la encuesta nos encontramos con que la Zona1, en casi todas las horas del día, cuenta con la presencia de mujeres (22 en total, que equivale al 76%, frente a 7 hombres que responde al 24%). Muchas de ellas se hacen cargo de dejar y retirar a los más pequeños de los centros educativos. Así mismo, gran parte de este grupo poblacional es quien administra los locales de comida, panaderías, bazares, peluquerías, etc.



**PREGUNTA 1****¿Su vivienda es?**

Como bien lo muestra el gráfico, luego de terminado el levantamiento de las encuestas es posible asegurar que una gran mayoría de la población que está en el sector cuenta con una vivienda propia (76%). Muy por debajo, pero no menos importante, encontramos que en el sector tan solo el 21% del poblado arrienda o vivienda, o locales comerciales (tiendas, peluquerías, talleres, etc.). Se halló, por último, que tan solo un 3% se halla habitando en domicilios herrados. Estos porcentajes por sí solos no nos dicen mucho, pero nos permiten entender las razones por las que los pobladores escogieron ese, y no otro barrio, sector o parroquia de la ciudad para asentarse. Así mismo, ligado a la siguiente pregunta nos otorga una serie de datos respecto de los modos de vida de la población, pero así mismo, de sus dinámicas sociales.

**PREGUNTA 2****¿Considera que usted es feliz viviendo en el barrio?**

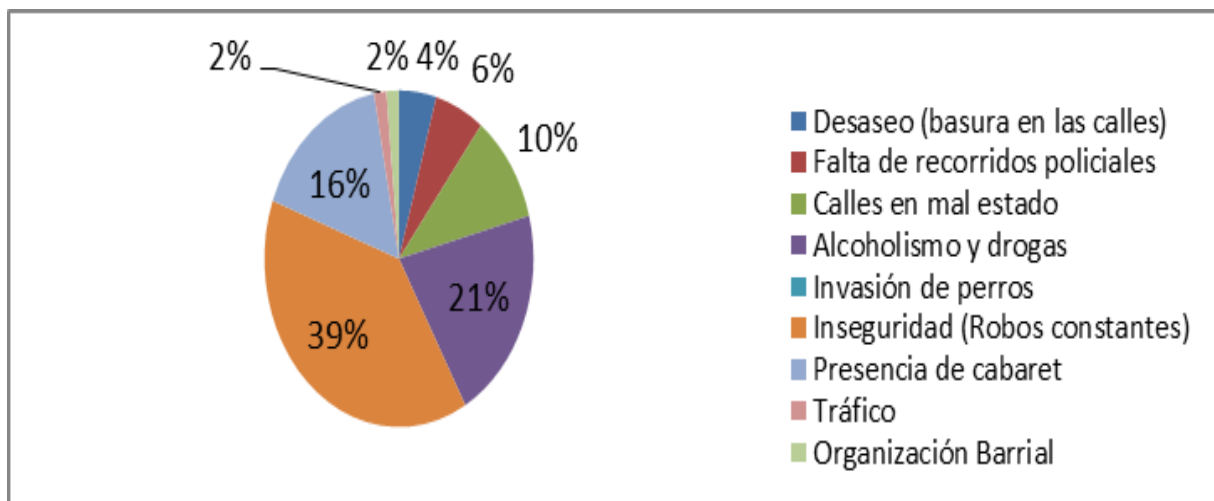
Gran parte de las personas que fueron encuestadas encontraron que su barrio es un sitio agradable –por muchas razones– para vivir, razón por la que consideraban que se sienten felices estando en aquel lugar. El gráfico indica que el 97% de los habitantes está conforme con el sitio en el que viven.

Las respuestas que más salieron a la luz permitían dar cuenta de personas que se asentaron en el lugar porque el precio del suelo no es costoso y eso les permitió construir sus viviendas y negocios. Pero por otro lado, es claro que la presencia de Ferrero no modificó mayormente el uso, ni el valor del suelo. Aquello es beneficioso tanto para la Empresa como para la comunidad dado que ni uno ni otro encuentran dificultades en ese sentido para cohabitar en el mismo espacio.

La “felicidad” de la que hablan los pobladores, se halla inscrita dentro de una realidad que muestra algunos conflictos sociales que deben ser tomados en cuenta por la comunidad si se busca resolverlos. Por otro lado, la no felicidad, tristeza o descontento que surgen en las respuestas tiene relación directa con la percepción de inseguridad, desaseo y desorganización comunitaria que hay en el sector.

### PREGUNTA 3

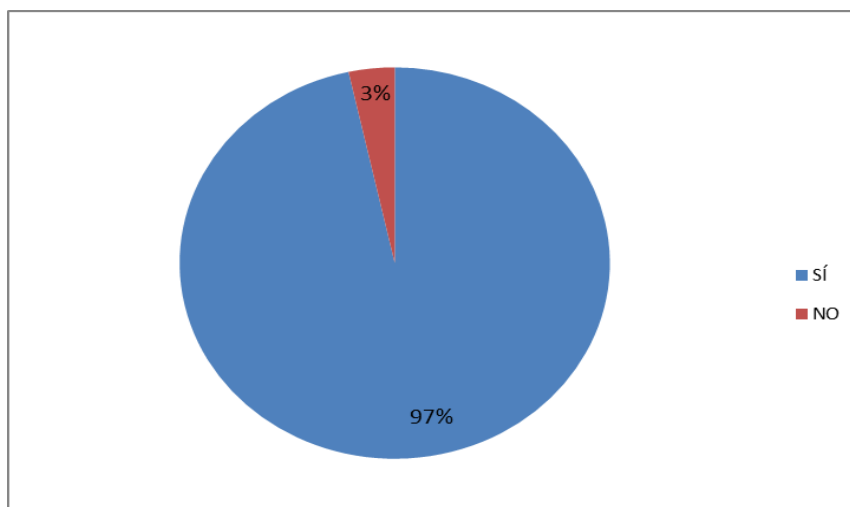
Enumere cinco de los problemas más graves que identifica en el barrio



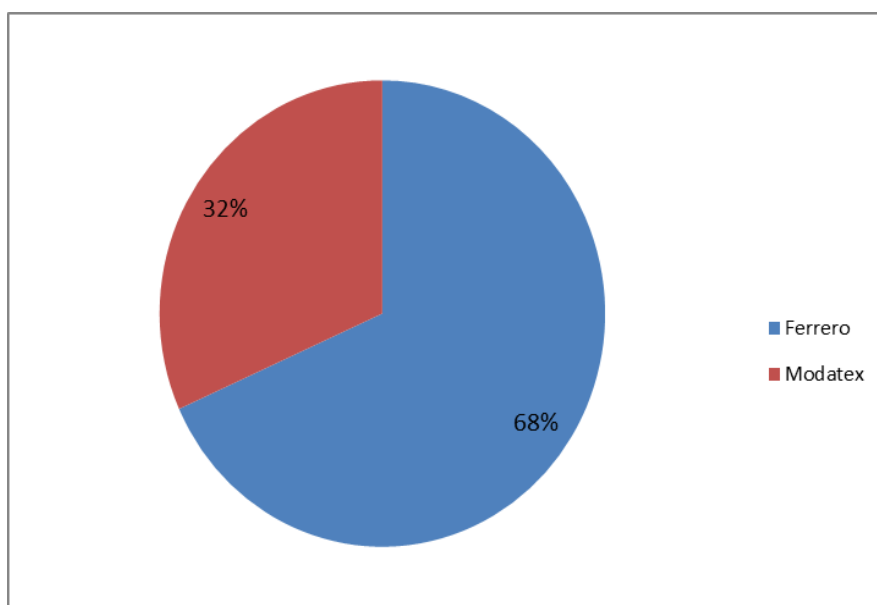
Pese a que se buscaba conocer los problemas más recurrentes y considerados graves por la comunidad, nos encontramos con una realidad que se enfrenta a más de cinco (como se propone en la encuesta). Sin embargo, ni uno de ellos tiene una vinculación directa o indirecta con la presencia de Ferrero en la Zona. No existe tal cosa en el imaginario de las personas de La Tola. Para ellos, lo más preocupante es la cantidad de asaltos y robos que ha habido en los últimos meses. Los vecinos le otorgan el cien por ciento de la culpa a la presencia de un cabaret que ha llegado al lugar en los últimos meses puesto que suponen que aquello es la causa de todas las fuentes de delincuencia, venta de drogas y alcoholismo.

Cuando se ingresó al barrio se pudo presenciar una gran cantidad de perros -no de la calle- sino de los mismos pobladores. Esto, para algunos (16%) es un inconveniente porque al ladrar causan ruido, sin embargo se entiende que socialmente no es un problema de envergadura porque no se trata de animales de la calle, descuidados o maltratados. Por último, a pesar de que los valores son más chicos, encuentran que sus calles están en mal estado y que el sector se encuentra desorganizado y desunido.

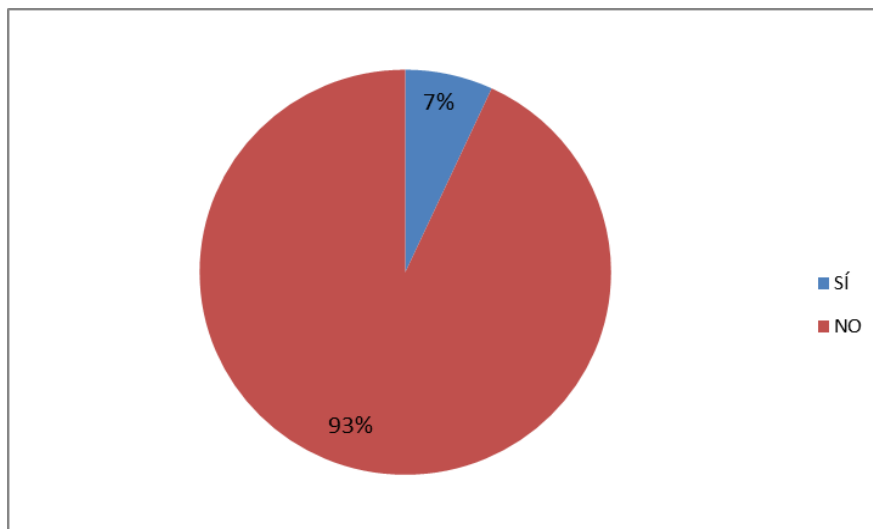


**PREGUNTA 4****¿Conoce si en el barrio existen empresas o fábricas?**

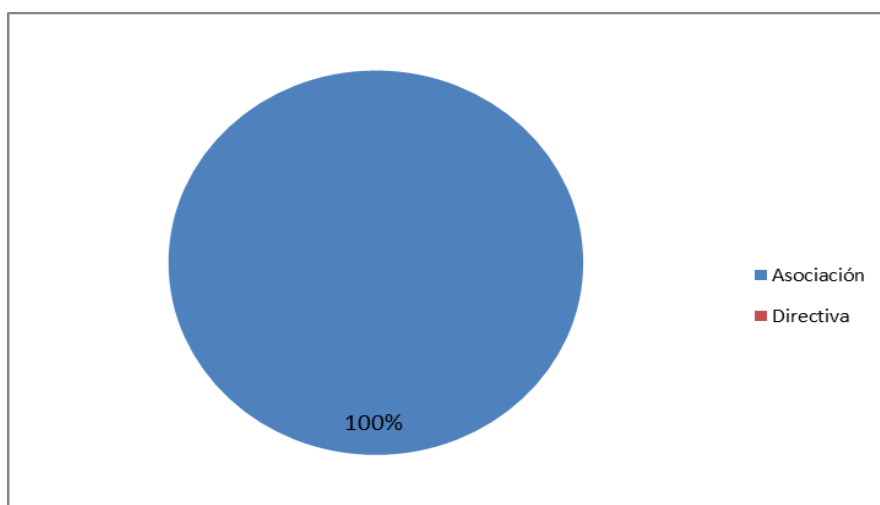
La pregunta buscaba saber si las personas conocían de la presencia de Ferrero en el barrio, pero también saber hasta qué punto la Empresa se encontraba en el imaginario de los pobladores. Como bien lo señalar el gráfico, para el barrio está clara la presencia de fábricas o empresas en el sector. Sin embargo nos interesaba cuáles son esos emporios que están ubicados en el sector, de ahí surge el siguiente cuestionamiento, pero dentro de la misma pregunta:

**¿Cuáles?**

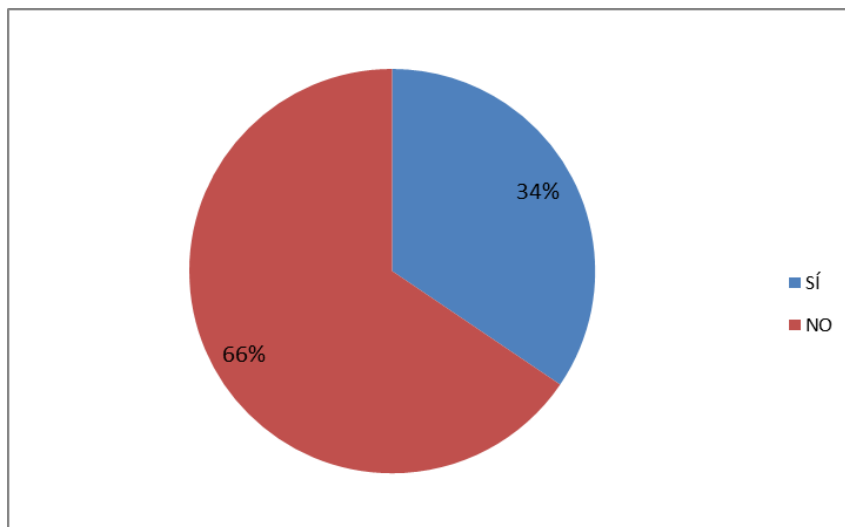
Este gráfico responde al 97% del anterior. Es decir, que de los que contestaron en positivo la presencia de empresas, un 32% dice conocer además de FERRERO, una fábrica de textiles (frazadas y cobijas, según dijeron los encuestados) que lleva el nombre de MODATEX.

**PREGUNTA 5****¿Usted participa de algún tipo de organización comunitaria en su barrio?**

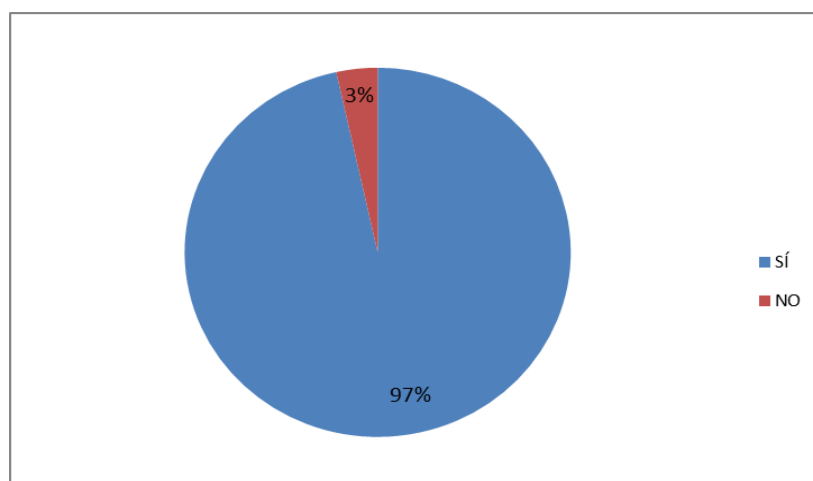
Esta sección intentaba dar cuenta de cuántos de los encuestados eran parte de una asociación o parte de la directiva general del barrio. Sabemos que un 93% de la población se encuentra totalmente desvinculada de cualquier tipo de instancia que les organice.

**¿Cuál?**

Pero así mismo, nos apremiaba conocer si, de los que son parte de grupos organizados, cuál es la figura mediante la cual logran reunirse. En ese sentido, encontramos que no son parte de una asociación establecida, sino que a partir de una suerte de auto convocatoria se reúnan para organizar mingas. Esto ocurre ocasionalmente. Es decir que ese 7% del gráfico anterior es aquel que, de uno u otro modo se congrega para realizar diversas actividades.

**PREGUNTA 6****¿Usted ha participado de alguna minga en los últimos seis meses?**

Esta pregunta guarda mucha relación con la anterior ya que nos permite dar cuenta de la realidad del barrio respecto de su organización, pero así mismo, de responsabilidad y participación en acciones que benefician al barrio. Pese a la poca participación, entendemos que un porcentaje, un tanto alentador, está presente en las distintas actividades que se organizan en el sector. Esto da cuenta de una zona con grupos sociales dispuestos a empujar los trabajos y gestiones que La Tola quiera o pretenda realizar.

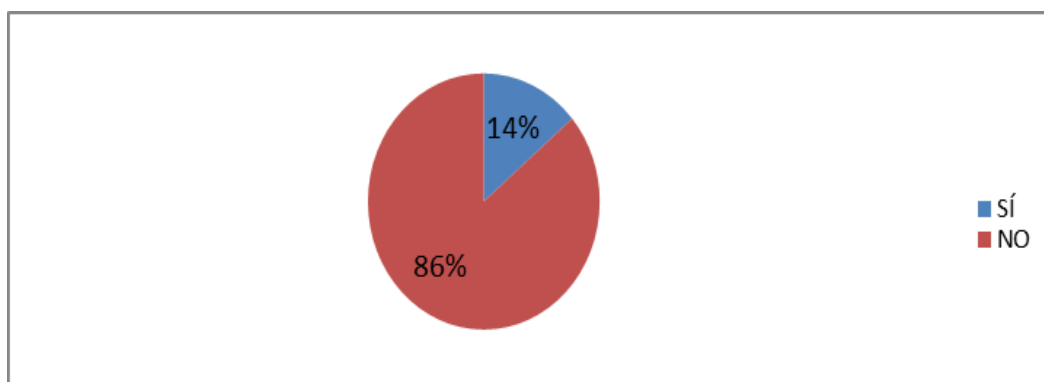
**PREGUNTA 7****Si el barrio organizaría una minga para mejorar los espacios ¿Usted estaría dispuesto a participar?**

Esto, una vez más, no hace sino confirmarnos que nos encontramos con una población con voluntades, con energías, con ánimo y dispuesta a colocar los esfuerzos en lo “que haga falta” para

que su barrio se vea siempre mejor, ya sea desde el punto de vista organizacional como desde la fisonomía de los espacios.

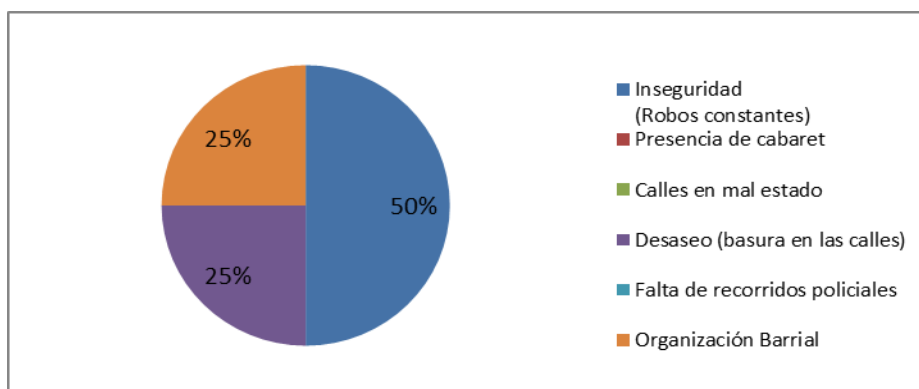
## PREGUNTA 8

**De los problemas identificados ¿considera que alguno es responsabilidad de las empresas que se encuentran en el barrio?**



Esta pregunta era, quizá, una de las importantes para entender hasta qué punto la población encuentra que la presencia de las empresas es la causa principal de los problemas que mencionaron anteriormente. El gráfico indica que gran parte de la población que se halla asentada en la Zona1 no encuentra relación entre los problemas nombrados y los emporios aledaños. Pero tenemos un 14% de encuestados que considera que algunos conflictos son responsabilidad de la empresa. Veamos de qué se trata y cuáles son:

### ¿Cuáles?



Se muestran porcentajes que pueden parecer preocupantes, pero no es así. De las 29 personas encuestadas, cuatro parece que vinculan los problemas a las empresas. Dos de ellas dijeron la inseguridad, una habló del desaseo y la basura en las calles, y la última de la organización barrial. Para los pobladores no se trata de una responsabilidad asentada sobre las empresas, es decir, "no es su culpa", pero son ellas las que por ser justamente grandes emporios y vecinos podrían ayudar a resolver esos inconvenientes. Esto, a través de capacitaciones, reuniones, o convocatorias que permitan juntar a todo el barrio. Aparecen, en el gráfico, variables que no reflejan un porcentaje en el pastel. Sucede porque **presencia de cabaret, calles en mal estado y falta de recorridos policiales** si bien estaban dentro de las preguntas del cuestionario, su porcentaje fue cero.

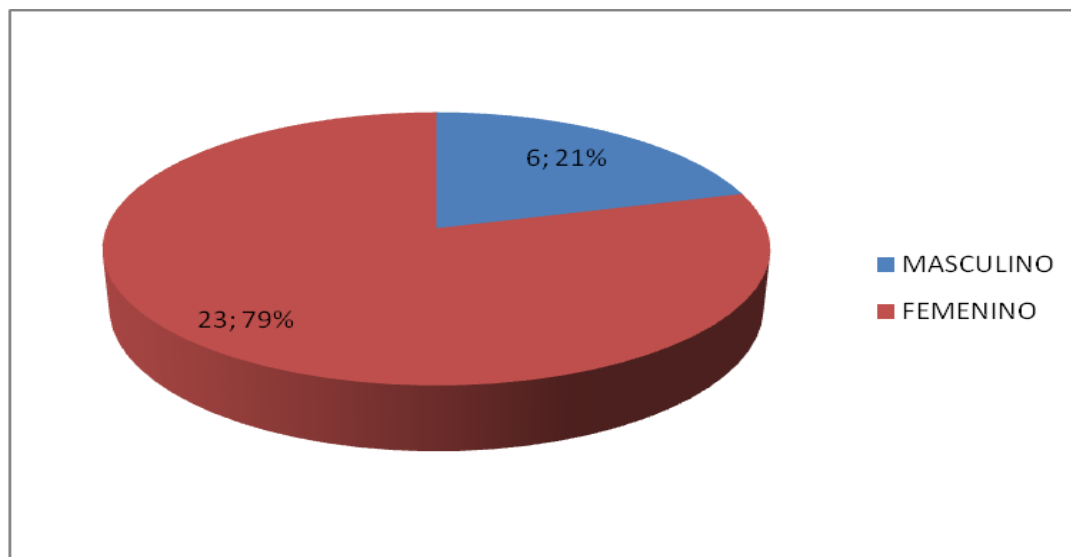
La Zona1 del barrio La Tola, en Tumbaco, es la más cercana a la entrada principal de Ferrero del Ecuador. Ello ha hecho que su vinculación con la empresa sea, igualmente, próxima. Entre los resultados que se obtuvieron están los siguientes:

- Si bien no todos saben que Ferrero lleva ahí 40 años. Todos saben que son más de veinte los que está emplazado en el sector.
- Ferrero es una empresa que ha dado mucho al barrio, desde trabajo a varios de los pobladores, hasta el arreglo de la calle principal. Al menos esa es la visión que tienen vecinos y vecinas encuestados.
- Para ellos, Ferrero no es responsable de los problemas existentes, más bien, encuentra en la empresa una posibilidad de juntar esfuerzos para trabajar en el adecentamiento -social y arquitectónico- del sector.
- No se encontró ningún inconveniente respecto de temas ambientales. Si existieren, esto es algo que no está en la memoria ni en el imaginario de la población. Más bien, para todos los encuestados, hay un sentimiento de agradecimiento dado que su presencia ha permitido algunas mejoras.

## ZONA 2



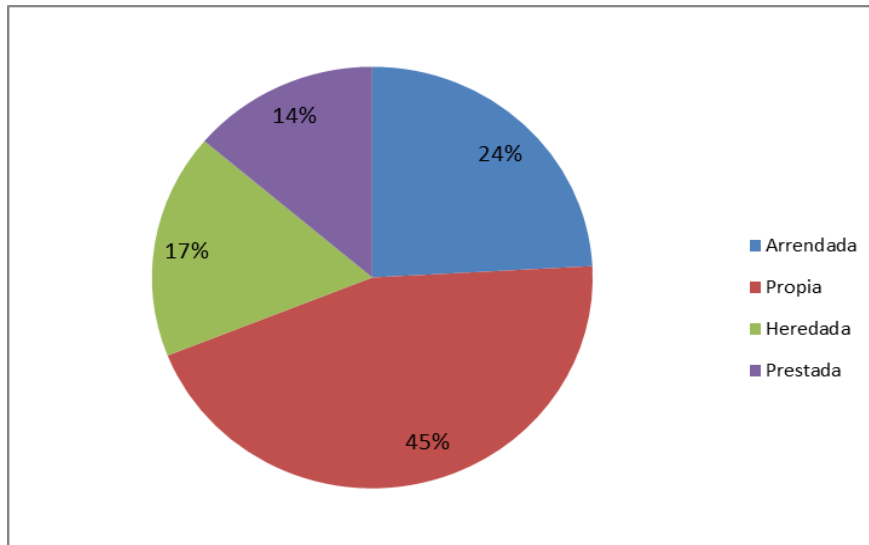
Esta Zona, o sección, corresponde a la que en la gráfica está pintada de color rojo. Se ubica en el sector que da hacia la Ruta Viva, desde la calle Correa. Abarca hasta las canchas de fútbol. Aquí las calles no están adoquinadas. Hay una gran cantidad de polvo puesto algunas vías son de tierra. Se encontraron tiendas, un bar, un salón de villar, panaderías y el retén policial. La mayor cantidad de encuestados, en esta zona, como sucedió en la anterior, fueron mujeres. Se localizó un gran número de ellas ya sea administrando los distintos locales comerciales, como amas de casa, etc.



Como claramente se observa en el gráfico, de las personas encuestadas, 23 (79%) son mujeres y solamente 6 (21%) son hombres. Eso, del mismo modo, nos ubica en una Zona que, de realizarse acciones futuras con la comunidad, es el grupo femenino con el que se podría contar. Por otro lado, habiendo tantas mujeres en las distintas zonas es posible deducir que son ellas las más aptas para responder el cuestionario.

### PREGUNTA 1

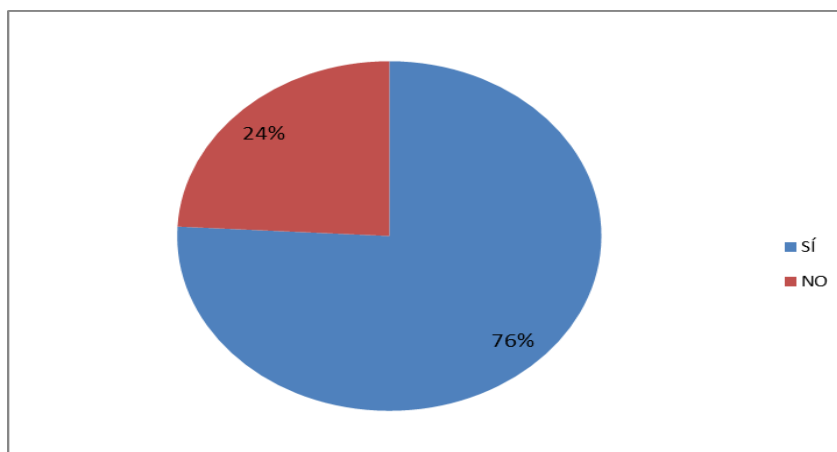
¿Su vivienda es?



La Zona2, para el levantamiento de las encuestas, empieza en la calle Correa; uno de sus límites es cerca de la Avenida Interoceánica, mientras que otro muy cerca de la Iglesia. En esta sección del barrio, a diferencia de la anterior, encontramos que las personas tienen tanto domicilios arrendados (24%), como propios (45%), heredados (17) y prestados (14%). Sin embargo, como claramente muestra el gráfico, el casillero que mayor porcentaje ocupa es el que hace referencia a las viviendas propias.

### PREGUNTA 2

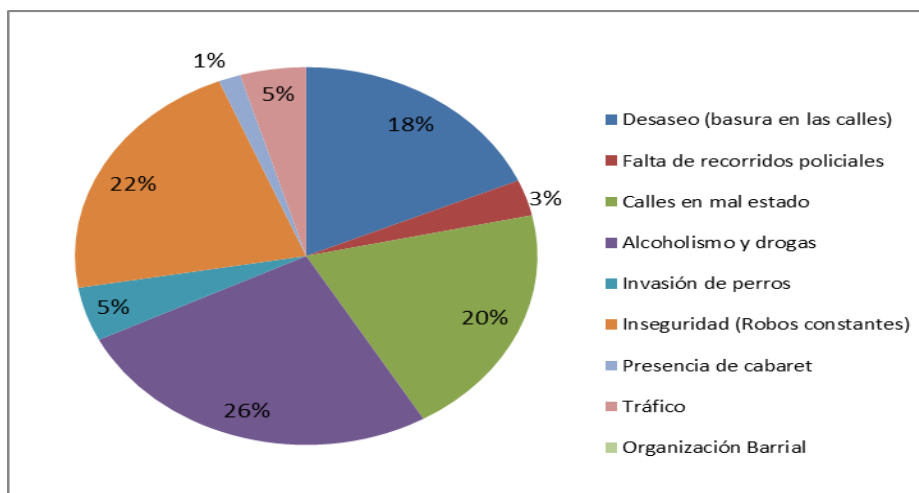
¿Considera que usted es feliz viviendo en el barrio?



Para muchos, además de ser un lugar “sin tráfico ni mucho ruido”, es el espacio que supo brindarles fuentes de trabajo y un “lugar para vivir”. Gran parte de la población está en la zona por los bajos costos del suelo. Para el 76% de los encuestados La Tola es un lugar en el que “se puede vivir” y que permite a cada persona sentirse feliz. Aquellos que responden negativamente dicen que si bien es un sitio sin ruido y algo tranquilo, la inseguridad es algo que empieza a preocupar constantemente.

### PREGUNTA 3

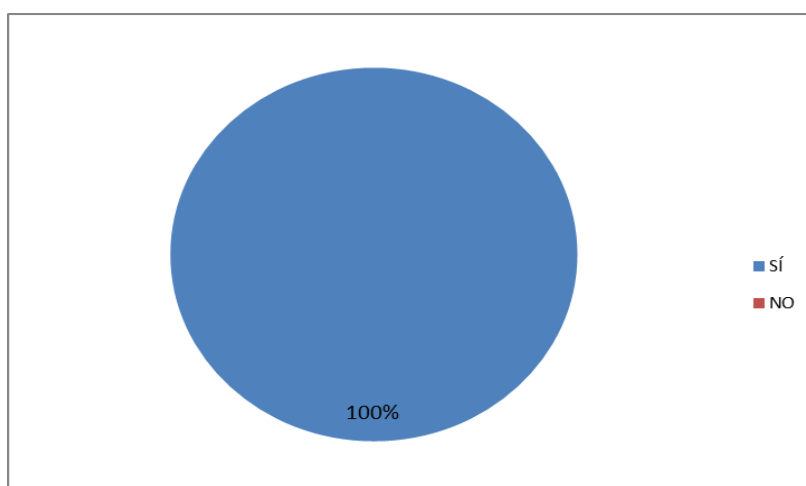
Enumere cinco de los problemas más graves que identifica en el barrio



En todas las zonas del barrio nos encontramos con problemas que se repiten, en ese sentido tenemos: alcoholismo y drogas (26%), inseguridad (22%), calles en mal estado (20%) y desaseo (18%). Estos problemas, recurrentes algunos, más fuertes en unos sitios que en otros, responden tal vez a la falta de recorridos policiales, pero así mismo a la poca organización que la comunidad tiene. En este lugar el tema del cabaret es algo que preocupa menos, sin embargo se pudo notar que es el sitio con más sitios de expendio de alcohol y salas de billar.

### PREGUNTA 4

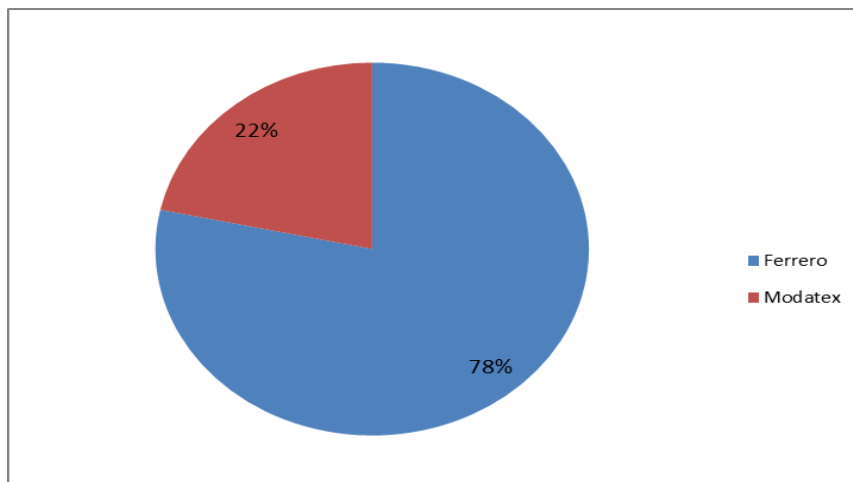
¿Conoce si en el barrio existen empresas o fábricas?



En esta parte de la encuesta, buscando saber si las personas conocían de la existencia de empresas en su sector, encontramos con el hecho de que para todos los encuestados sí hay fábricas en el barrio.



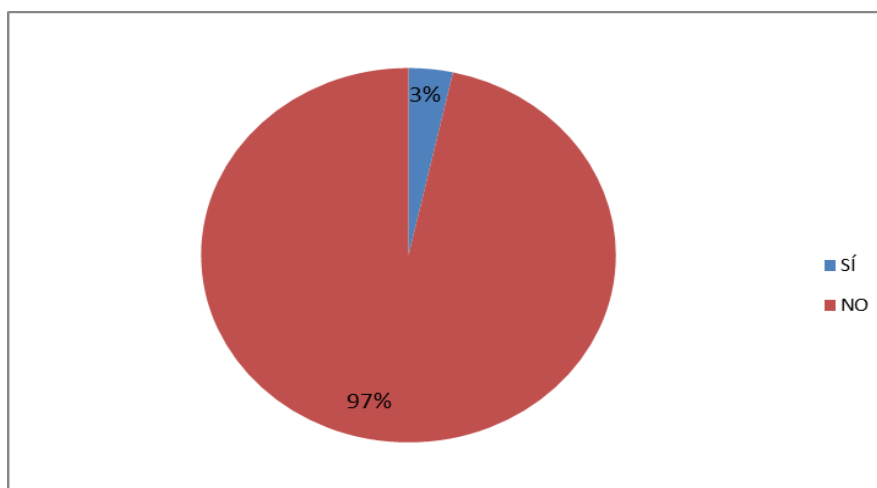
### ¿Cuáles?



En el gráfico vemos que, como en la Zona1, las más conocidas son Ferrero del Ecuador y Moda tex. La primera con ya cuatro décadas en La Tola, la segunda con aproximadamente dos años. El 22% de la población que dice conocer Modatex equivale a un total de 8 personas. Las personas que decía conocer Modatex no desechaban a Ferrero, sino que ambas están presentes en la cotidianidad de los individuos.

### PREGUNTA 5

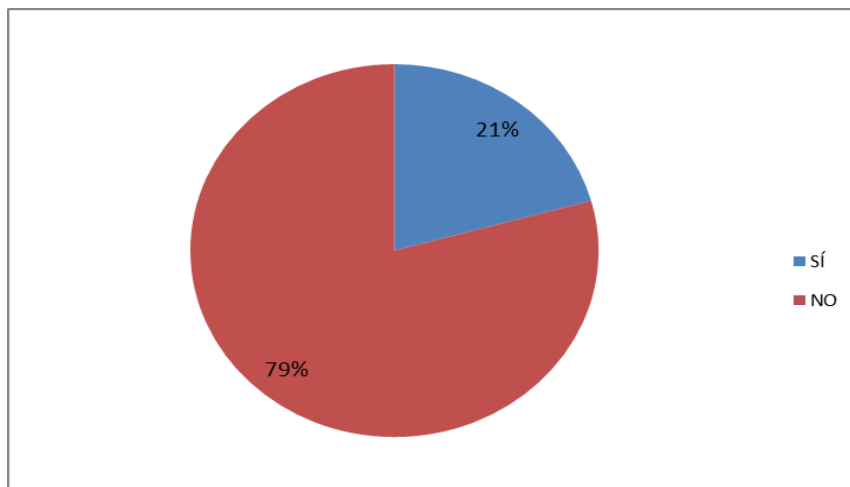
¿Usted participa de algún tipo de organización comunitaria en su barrio?



La percepción de que el barrio no tiene una organización firme y fortalecida es en este caso también notoria. Una vez más nos encontramos con que tan solo el 3% -equivale a una persona- es parte de algún grupo que se auto convoca. Esta persona dijo que si bien se reúne en muchos casos con la directiva, no forma parte de ella.

**PREGUNTA 6**

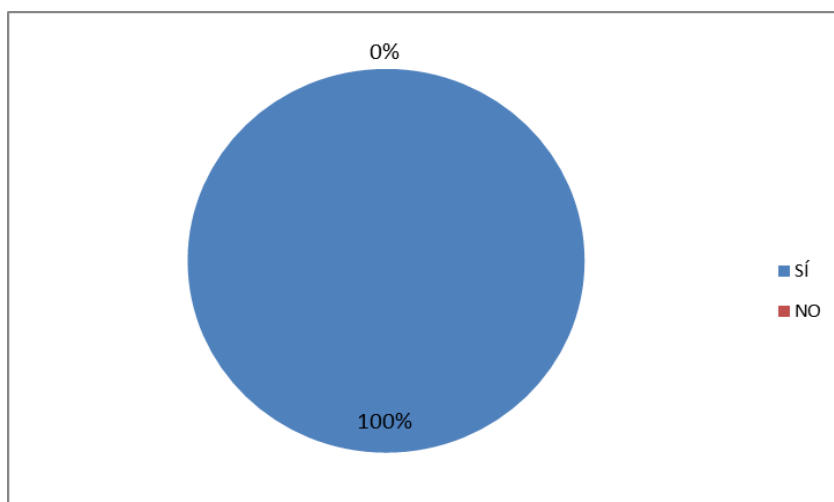
**¿Usted ha participado de alguna minga en los últimos seis meses?**



En un barrio donde la directiva parece no tener mucho peso en la comunidad, tampoco capacidad de convocar y organizar, sería posible decir que es anormal que el 79% no ha sido partícipe de mingas o acciones comunitarias y/o grupales.

**PREGUNTA 7**

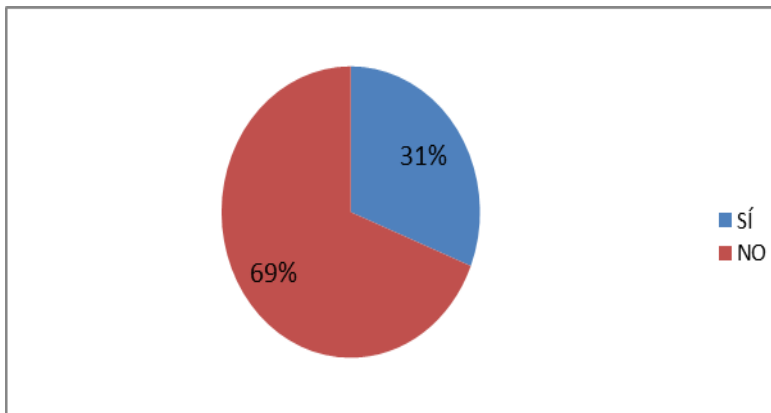
**Si el barrio organizaría una minga para mejorar los espacios ¿Usted estaría dispuesto a participar?**



Pese a esa falta de convocatoria y organización, sabemos, por el resultado de las encuestas, que a todas las personas de la Zona2 les interesaría participar de una acción colectiva como la minga. Es por ese motivo, como se observa en el gráfico, que todos tienen una respuesta positiva. En última instancia, nos encontramos con pobladores abiertos a trabajar por “un barrio mejor”.

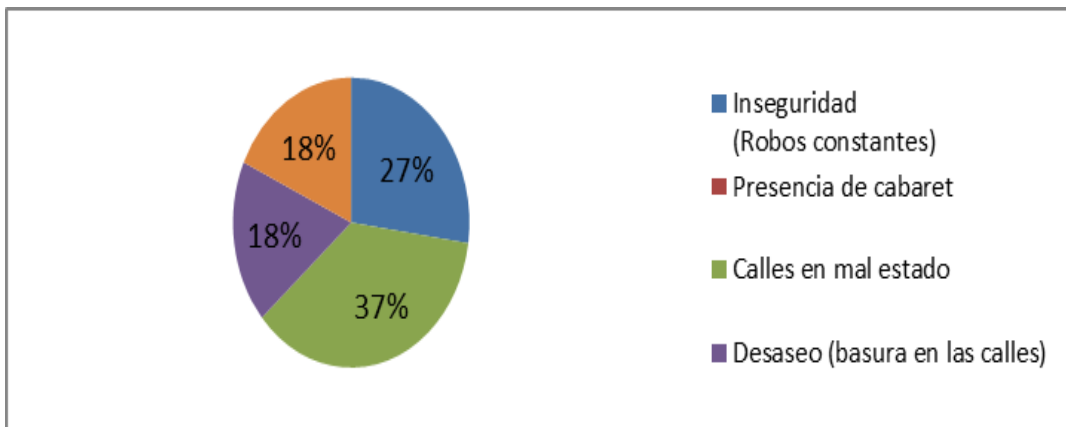
### PREGUNTA 8

De los problemas identificados ¿considera que alguno es responsabilidad de las empresas que se encuentran en el barrio?



Tenemos, en esta etapa de La Tola que el 69% de los pobladores coinciden en que los problemas que se perciben en la zona no son de responsabilidad alguna de Ferrero. Pero tenemos un 31% que dice lo contrario. En ese caso se trata de individuos que si bien no culpan a Ferrero del Ecuador le otorgan responsabilidades. A continuación veremos cuáles son esos conflictos.

### ¿Cuáles?



Para la población, la Empresa debe estar ya en un trabajo con la población que para tratar erradicar temas como el de la delincuencia, la mejora de las calles y la organización barrial. Por otro lado está ese sentimiento de agradecimiento del que ya se habló en la Zona1 porque la empresa “ha dado trabajo, sobre todo a jóvenes” de La Tola. Abajo vemos que se trata de los mismos ya señalados: alcoholismo y drogas (26%), inseguridad (22%), calles en mal estado (20%) y desaseo (18%).

## OBSERVACIONES

La Zona2, un tanto más alejada de la fábrica Ferrero arroja los siguientes resultados:

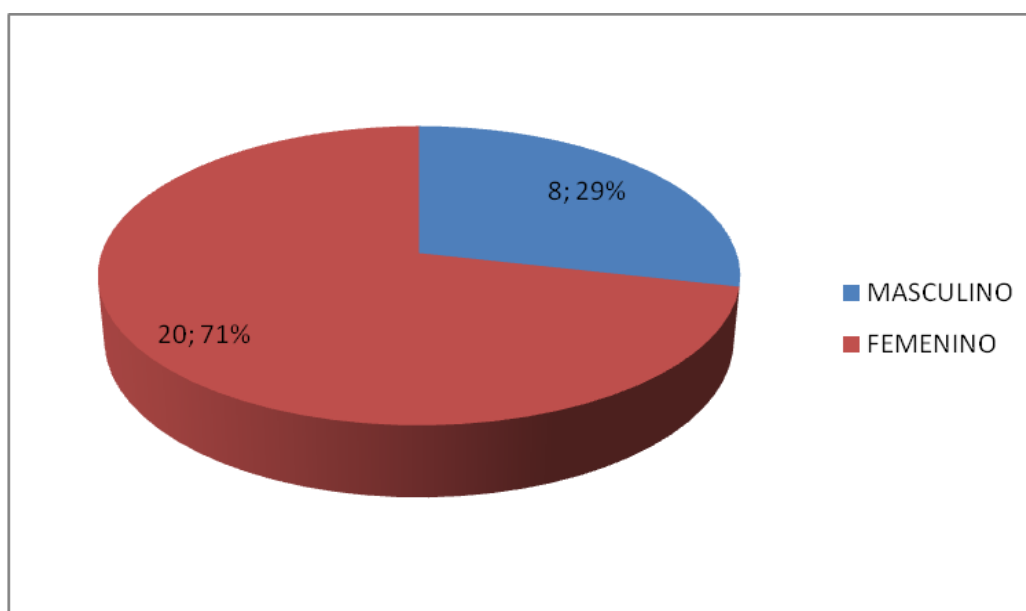
- Igual como sucede en la sección primera, se trata de un barrio que si bien no está desorganizado, existe una falta de participación de la población porque tampoco hay convocatoria. Esto, necesariamente, me lleva a pensar que La Directiva actual no tiene el apoyo total de los pobladores.
- Los problemas que se encontraron tienen que ver, casi la mitad con la fisonomía del barrio, y el resto con aquellos líos sociales como la delincuencia.
- A pesar de que no se culpa a Ferrero por la existencia de los conflictos, en cierto modo se le responsabiliza porque haber logrado apegarse un poco más a los pobladores del sector. Eso, de ningún modo, quiere decir que la empresa encontrará inconvenientes de trabajo -en caso de querer realizar un plan de relacionamiento-, sino que podrá agrupar a una comunidad que ve en la fábrica una serie de oportunidades.
- En todas las encuestas no se halló a alguien que dijera algo sobre los problemas ambientales que pudieran existir. Si en la Zona1 eso fue algo que no está en el imaginario de la población, en la Zona2 mucho menos.
- Se recomienda que, si se hacen acercamientos a la comunidad, sean a partir de la intención de fortalecer su organización puesto que sin ese componente la gran mayoría de cosas que se quiera realizar van a ser mucho más complicadas.

### ZONA 3

29



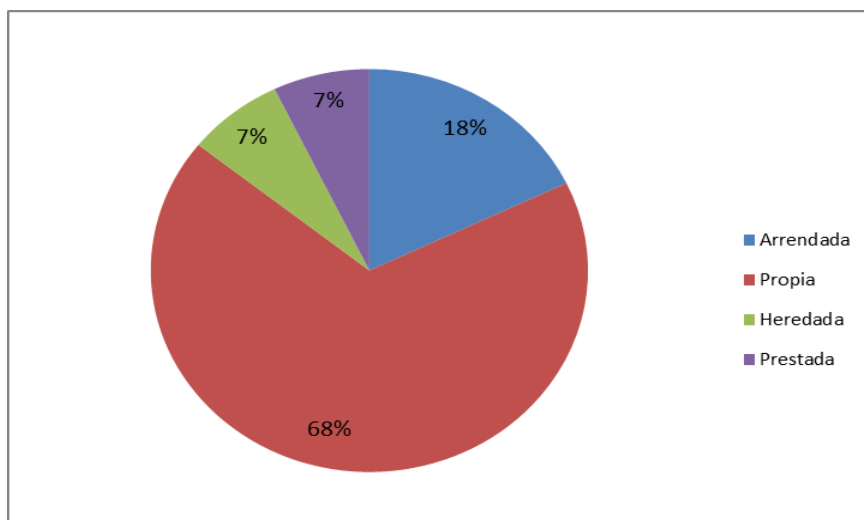
Esta corresponde a la que se encuentra pintada de color azul. Esta zona está un poco más alejada de Ferrero que las anteriores. Inicia cerca de las canchas de fútbol y se extiende hasta la parte más alejada, donde se ubica la Urbanización los Carrizales. La parte frontal de esta sección es la más adecentada. Hacia el interior se encuentran las calles empedradas y otras lastradas. Solo la vía principal cuenta con una vía de asfalto.



Lo mismo que sucede en Zonas anteriores, aquí, del total de los encuestados, una gran mayoría son mujeres. El gráfico indica que un total del 71% (20) son de género femenino, frente a un 29% (8) de encuestados masculinos.

## PREGUNTA 1

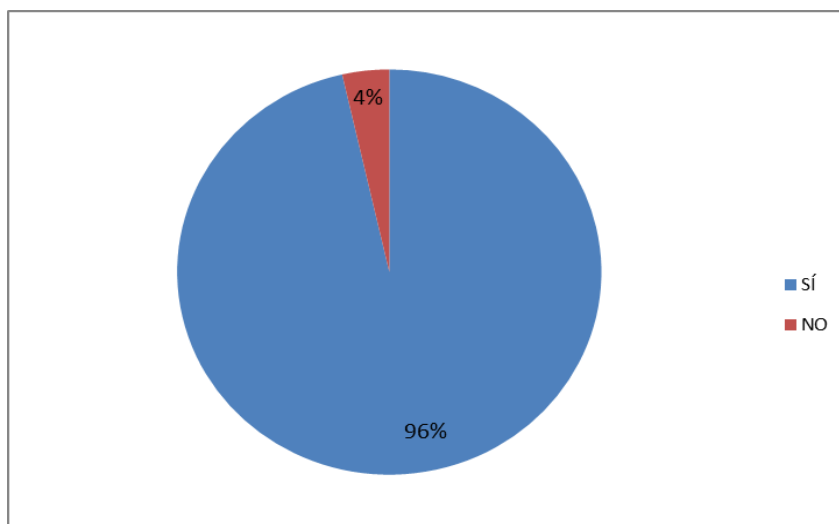
¿Su vivienda es?



Esta Zona, en la encuesta, responde a las personas que están ubicadas en hacia el lado opuesto de la empresa Ferrero. En esta primera pregunta notamos una de nuevo que la población, mayoritariamente se ha establecido en el sector desde hace algunos años, lo cual les ha permitido obtener sus terrenos y establecerse con viviendas propias. Son muy pocas personas las que se ubican en domicilios como arrendatarios.

## PREGUNTA 2

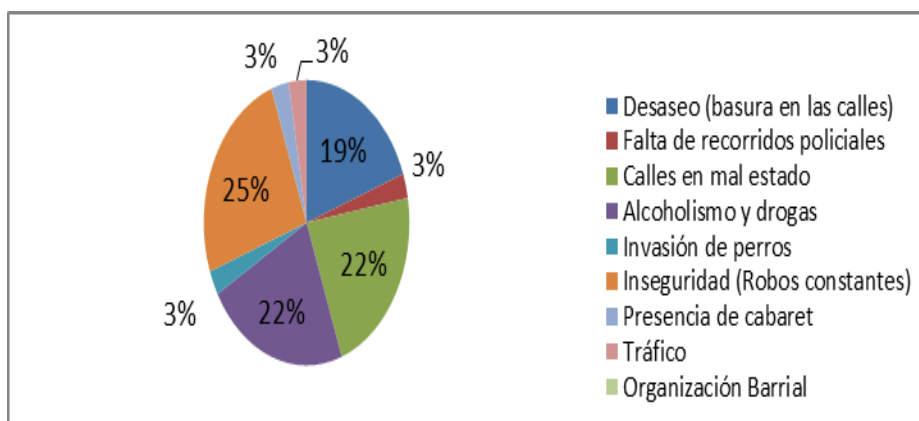
¿Considera que usted es feliz viviendo en el barrio?



La pregunta que buscaba saber si los vecinos son o no felices viviendo en el barrio buscaba entender cuáles, también son esos motivos por los que decidieron apostar por este sector y no por otro. Para muchos, la respuesta a esto está no solo en la tranquilidad que sienten, sino para que ellos el barrio es el lugar donde están sus “familias y amigos”. El 4% que dice no sentirse feliz, asegura que es por falta de seguridad en el barrio.

**PREGUNTA 3**

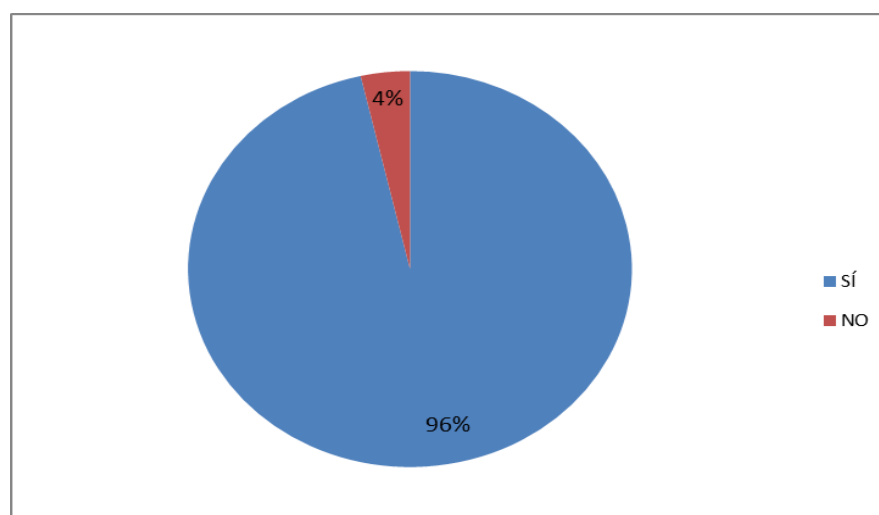
**Enumere cinco de los problemas más graves que identifica en el barrio**



Los problemas empiezan a repetirse de una manera muy notoria en todas las zonas de La Tola. Es por esa razón que aquí, en esta sección, nos encontramos con conflictos vinculados a: inseguridad, calles en mal estado, alcoholismo y venta de drogas, así como el desaseo. Según muchos de los vecinos su sector ha sido muy descuidado por las instancias municipales lo que ha hecho que los principales ingresos se encuentren bastante descuidados. Incluso hay quienes dicen que el servicio de recolección de basura es irregular. Por último, para unos y otros, la inseguridad es un tema que ha ido aumentando paulatinamente.

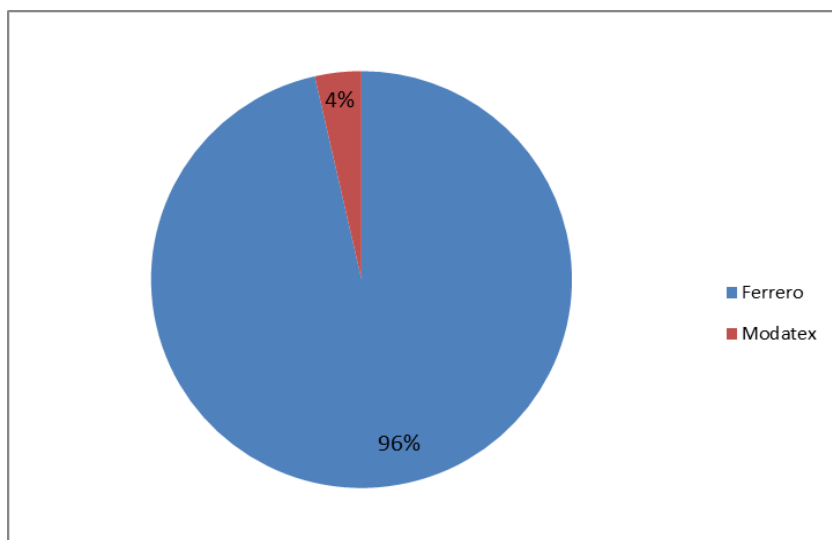
**PREGUNTA 4**

**¿Conoce si en el barrio existen empresas o fábricas?**



La presencia de fábricas o empresas, es una constante en el imaginario de las personas del barrio. Es por ese motivo que solo un 4% dice no saber nada al respecto. De los 28 encuestados, fue solamente uno el que dijo sabía si existían o no emporios en La Tola.

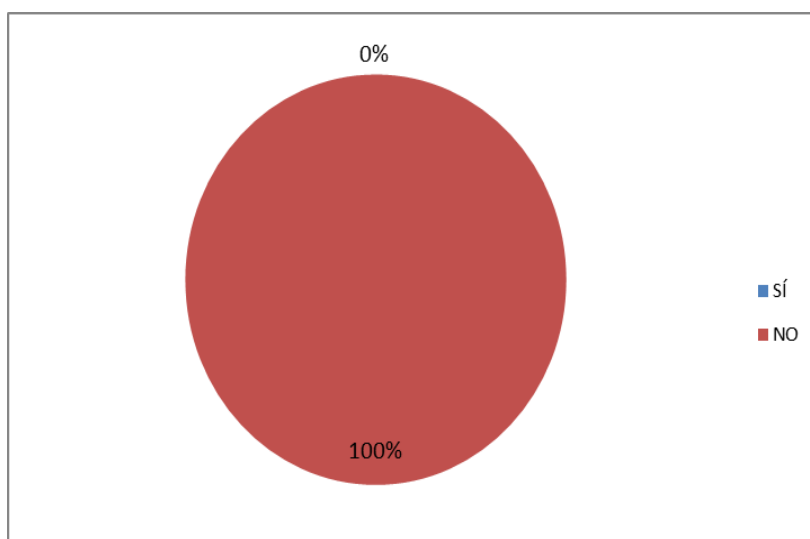
### ¿Cuáles?



Así mismo, del 96% de los encuestados, todos dijeron que la empresa más conocida es FERRERO, sin embargo, uno de ellos dijo que además sabía de la existencia de MODATEX.

### PREGUNTA 5

**¿Usted participa de algún tipo de organización comunitaria en su barrio?**



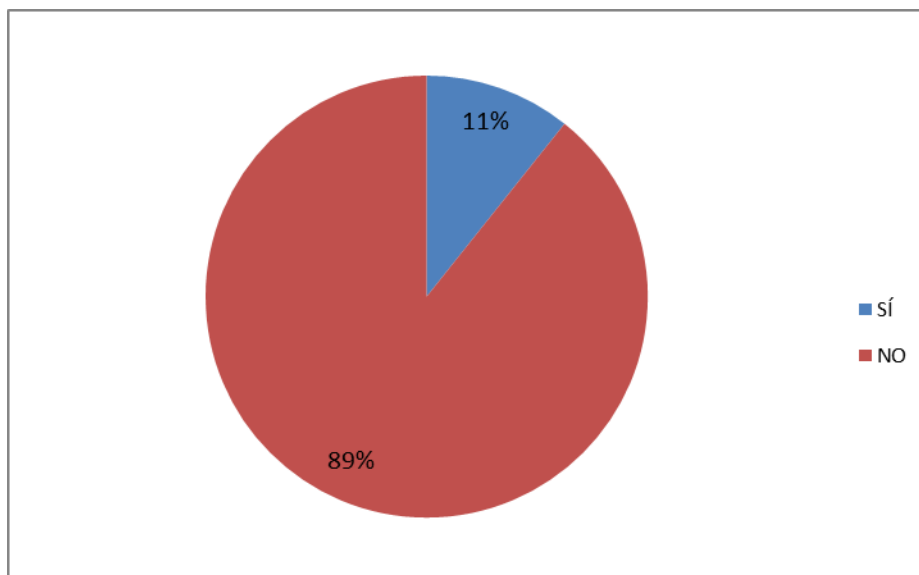
En esta sección de las encuestas supimos que vive la presidenta de la Directiva del barrio. A pesar de los intentos por encontrarnos con ella no pudimos lograrlo. Sin embargo, si observamos la imagen notamos que el 100% de los encuestados es totalmente ajeno a la participación en dicha instancia. Además, aquí supimos que la organización está compuesta por muy pocas personas.



## PREGUNTA 6

¿Usted ha participado de alguna minga en los últimos seis meses?

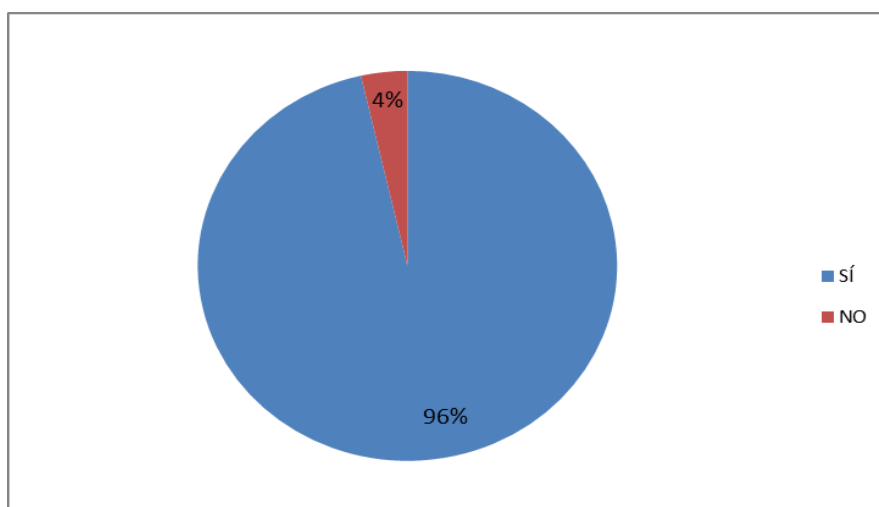
33



Tenemos en La Tola una población que en los últimos meses no ha participado de mingas para mejora de su barrio. Una señora de la zona supo decir que eso se debía a que “anteriormente” se hacían varias actividades para mejorar las calles. Pero esto se vio disminuido porque notaron en las autoridades un descuido constante. Tenemos así, que el 89% de estos pobladores no han participado en mingas, mientras que un 11% sí lo ha hecho.

## PREGUNTA 7

Si el barrio organizaría una minga para mejorar los espacios ¿Usted estaría dispuesto a participar?

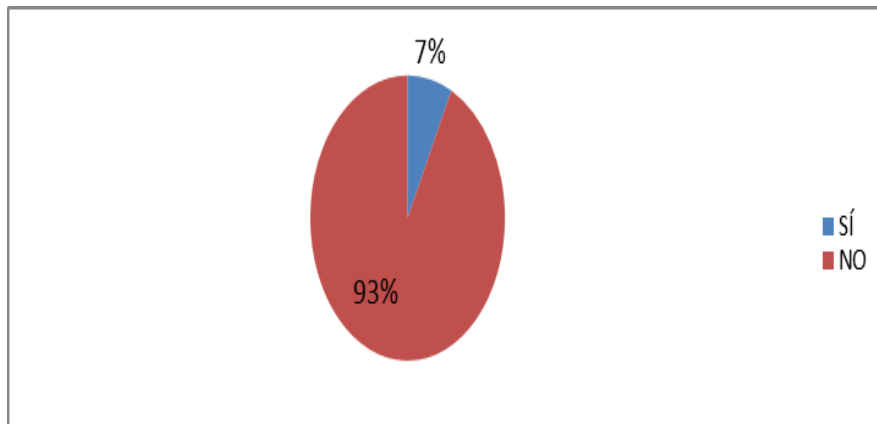


Notamos, por otro lado, que los habitantes del barrio La Tola se encuentran muy apegados, desde el punto de vista afectivo, al espacio en el que viven. Así también creemos que esperan ver mejoras en

su sector lo más pronto posible. Es por ello que cuando se habla de la posibilidad de organizar una minga en el futuro, el 96% de los encuestados dice estar dispuesto a participar.

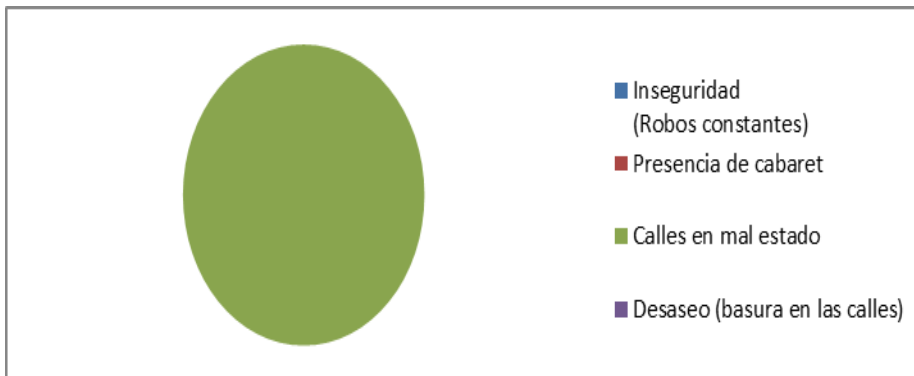
### PREGUNTA 8

**De los problemas identificados ¿considera que alguno es responsabilidad de las empresas que se encuentran en el barrio?**



Aquí buscamos saber si los problemas que identifican las personas de la Zona, son para ellos de responsabilidad directa de las empresas del sector. Una vez más encontramos que un 93% desvincula a Ferrero de aquello. Sin embargo notamos que un 7% dice lo contrario. A continuación sabremos a qué se refiere ese 7% de los encuestados.

### ¿Cuáles?



Por las respuestas que las personas ofrecían durante el levantamiento de la encuesta sabemos que se habla de un reclamo por no haberse vinculado de mejor manera al barrio para mejorar las calles, “así como en la entrada principal”. Es decir, para esas personas, desde que Ferrero está en el barrio se ha logrado adoquinar la calle que pasa por su entrada principal y buscan que se haga lo mismo en el resto del barrio. Esto no quiere decir que miran con disgusto a la empresa, al contrario, creen que su sector “estaría peor” de no ser por su presencia. También encontramos que ***inseguridad (robos constantes), presencia de cabaret y desaseo en las calles***, no refleja un porcentaje en el pastel, aquello sucede porque a pesar de haber formado parte del cuestionario no hubo encuestados que se inclinaron por esas opciones. El resultado, entonces, de esas variables fue de cero.

## OBSERVACIONES

La recolección de datos en esta parte del barrio permitió obtener varias percepciones respecto de las problemáticas existentes y la relación de éstas con la empresa:

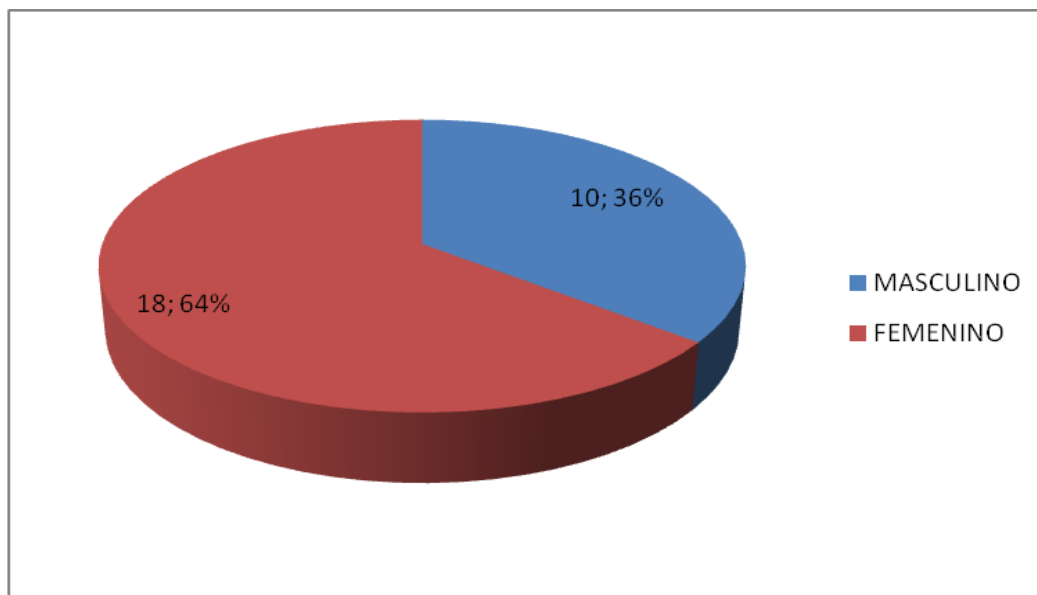
- Las personas del sector necesitan organizarse mejor para que sus acciones, y el tejido social, se vean fortalecidos.
- Para los habitantes de esta sección de La Tola, los problemas están vinculados con el arreglo de sus calles y con conflictos de carácter social.
- No hay entre los encuestados alguien que haya mencionado que “la culpa” de estos problemas sea de la Empresa Ferrero.
- Aquí volvió a aparecer el sentimiento de agradecimiento para la fábrica. Esto porque muchos consideran que los “pocos arreglos” del barrio han sido gracias a la presencia del emporio.
- Así mismo, hay varias personas que supieron decir que este “agradecimiento” está presente porque hay habitantes que pudieron encontrar en Ferrero un lugar de trabajo.
- Una vez más no se halla una vinculación directa ni con los problemas mencionados, mucho menos con temas medio ambientales.

## ZONA 4

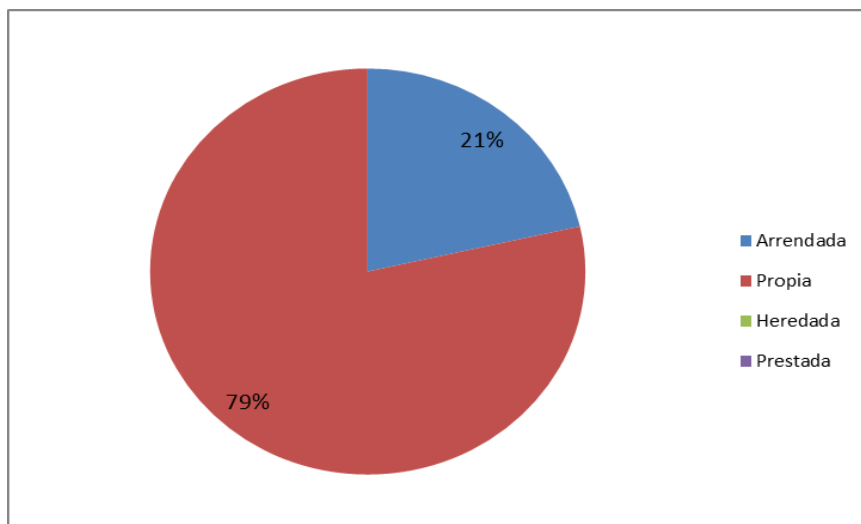
36



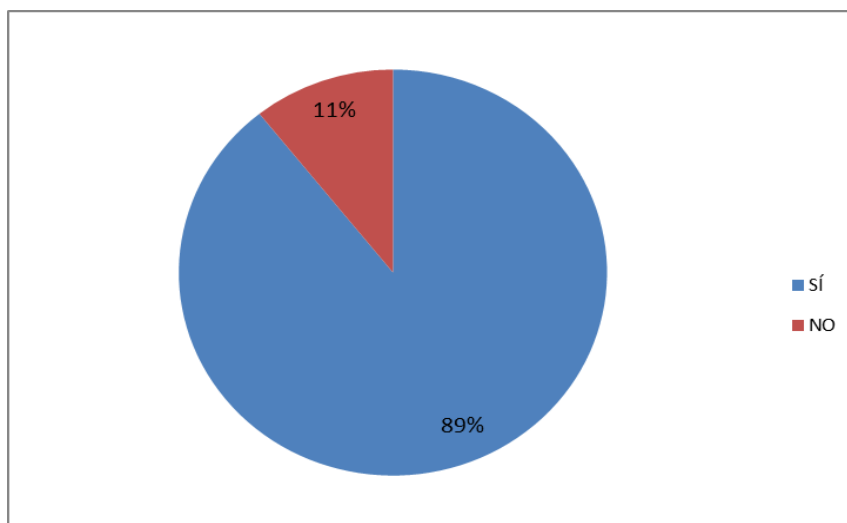
Esta Zona está en cierta medida desvinculada de la realidad de las otras. Hay una gran cantidad de viviendas y escasos sitios de comercio. A lo largo de todo el sector se encontraron muy pocas tiendas. Se observó que se trata de un espacio que, actualmente, está pasando por un proceso de reconstrucción puesto que una gran cantidad de habitantes han optado por edificar, o remozar sus viviendas. Se trata de una sección bastante desolada, sobre todo en horas de la tarde. En el mapa, corresponde al sitio que se encuentra coloreado de amarillo.



Aquí, del mismo modo, se puede observar que el grupo mayoritario en el que se logró aplicar las encuestas es el de las mujeres (en total 18, valor que responde al 64% del total de encuestados). A pesar de ello, se encontraron más hombres (10 que dan un 36%), que en los otros sectores del barrio La Tola.

**PREGUNTA 1****¿Su vivienda es?**

La constante en todo el sector que participó en esta encuesta de percepción es la de habitar en un espacio propio. Son muy pocas personas las que arriendan una vivienda, o un sitio para vender (tiendas, abarrotes, panaderías, etc.). Este comportamiento se repite en la presente sección. Vemos claramente que es un 79% del total de los encuestados los que tienen lugares propios, frente a un 21% que arrienda. Un dato interesante que se obtuvo en el levantamiento de las encuestas es que en estas cuadras del barrio se encontraron varios lugares que están siendo construidos para convertirse domicilios.

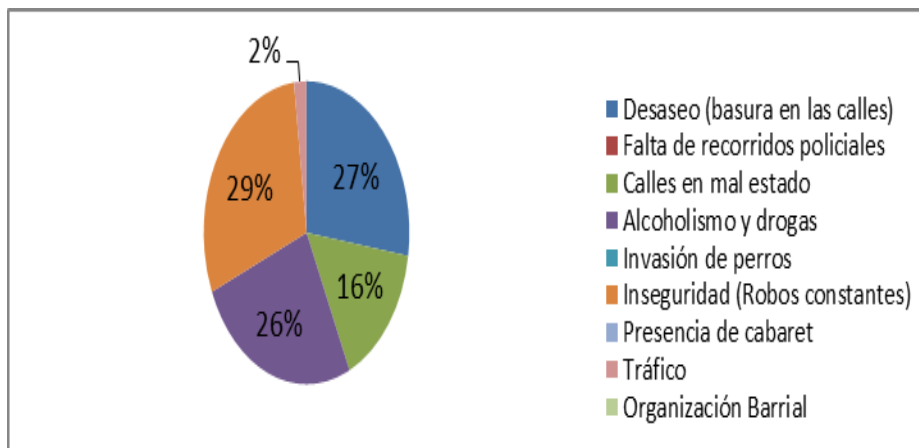
**PREGUNTA 2****¿Considera que usted es feliz viviendo en el barrio?**

Esta pregunta, vinculada a la felicidad, tenía mucho que ver con las formas en las que el individuo se desenvuelve con su entorno. Es por ese motivo la siguiente parte decía ¿por qué? A esto, gran parte de los encuestados dijeron que el barrio les "ha dado su casita", que es tranquilo, o que a pesar de

los problemas en él se encuentran sus familiares y amigos. El 11%, dijo que podría ser mejor si las instancias municipales les dieran más atención. De ahí es donde proviene su descontento.

### PREGUNTA 3

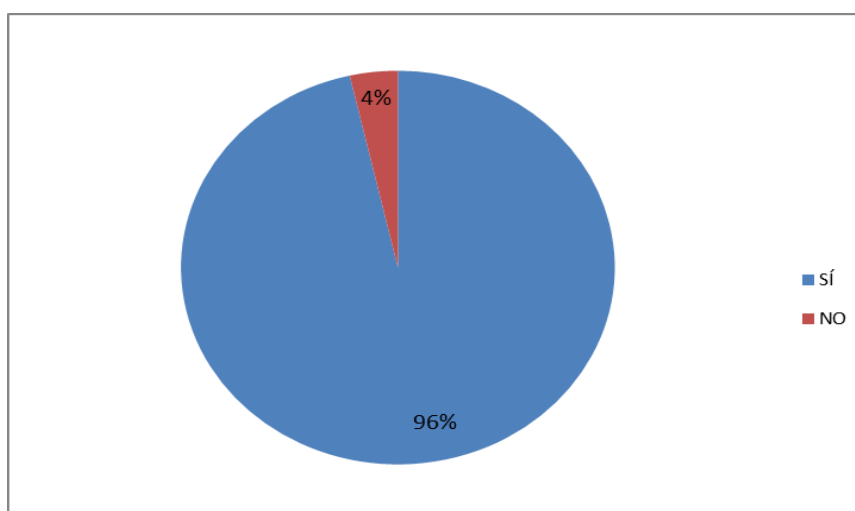
**Enumere cinco de los problemas más graves que identifica en el barrio**



Otra constante en el barrio La Tola son los problemas que fueron identificados. Muchos de ellos tienen que ver con conflictos del tejido social y con la falta de adecentamiento en las calles y veredas. Se vio, en el levantamiento de las encuestas, que había fundas de basura rotas en las afueras de muchas casas. Esto se vio reflejado en las respuestas de la gente ya que consideran que el barrio tiene mucho desaseo. Pese a estar muy arraigados al sector desde el punto de vista afectivo, al parecer hay altos niveles de inseguridad.

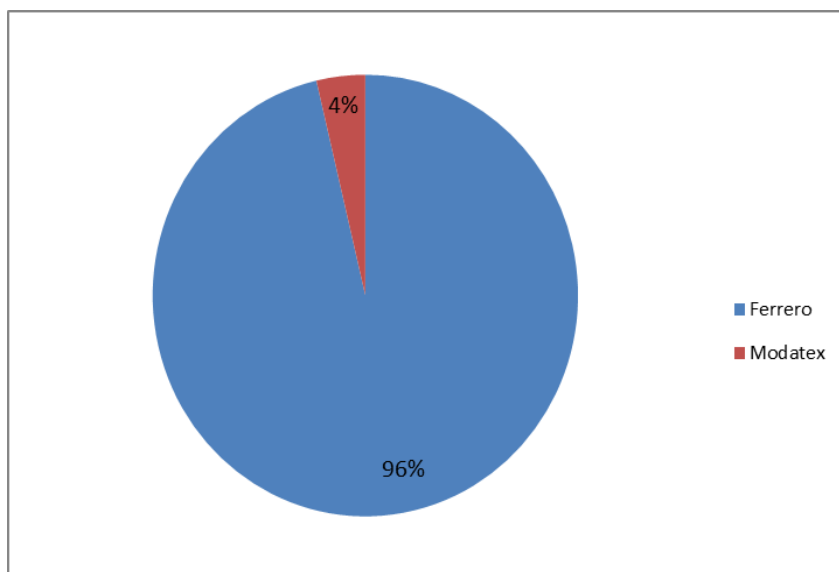
### PREGUNTA 4

**¿Conoce si en el barrio existen empresas o fábricas?**



Persiste, así mismo, la percepción de la existencia de fábricas en la zona. De ahí que un 96% de la población haya dicho que sí conoce que en el sitio hay empresas.

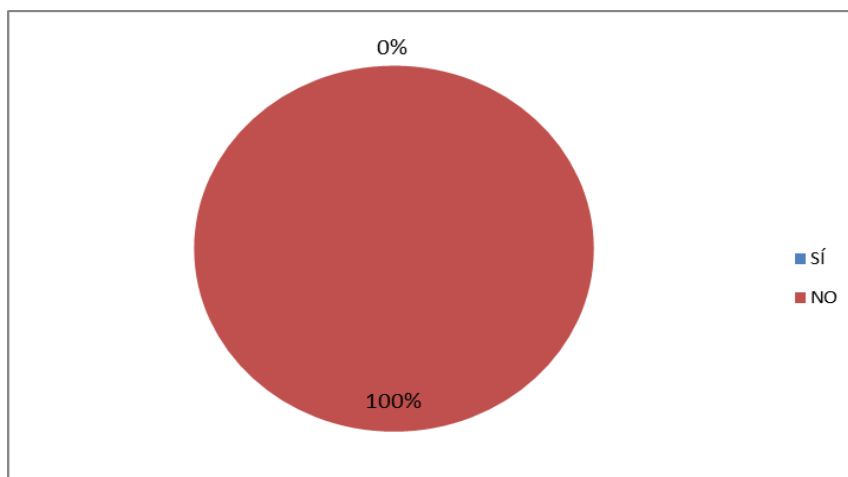
### ¿Cuáles?



En esta sección del barrio, del 96% que dijo saber de la existencia de empresas, la gran mayoría dijo que la más conocida es FERRERO. Del total, una persona dijo que además de FERRERO del Ecuador, Modatex está en el barrio desde hace aproximadamente dos años.

### PREGUNTA 5

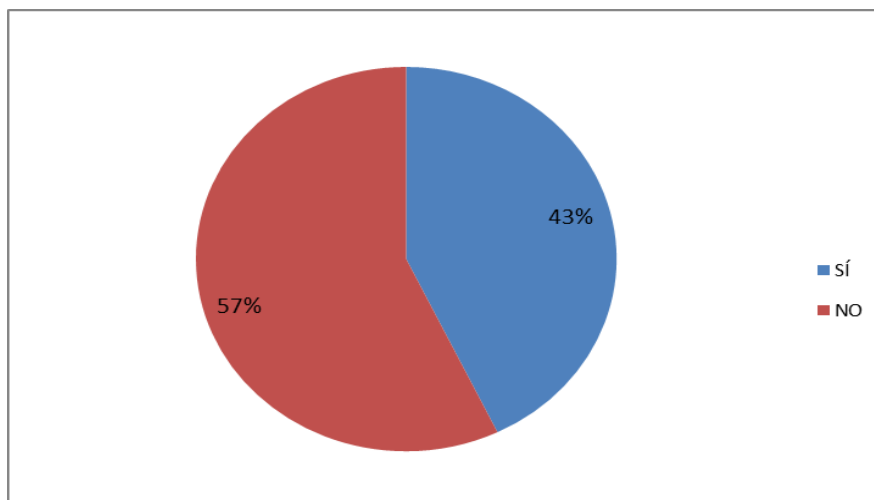
**¿Usted participa de algún tipo de organización comunitaria en su barrio?**



Una vez más nos encontramos con una zona que no está muy vinculada a instancias organizativas. La totalidad de los encuestados dijeron no pertenecer a la Directiva dado que “no hay tiempo” para eso. Se debe tener en cuenta que no solo esta sección, sino el barrio en su totalidad es una suerte de dormitorio gigante donde los pobladores llegan en las noches a descansar y salen muy temprano, por las mañanas. Pero así mismo, se percibe una falta de anexión de los pobladores a la directiva o asociación del Barrio.

**PREGUNTA 6**

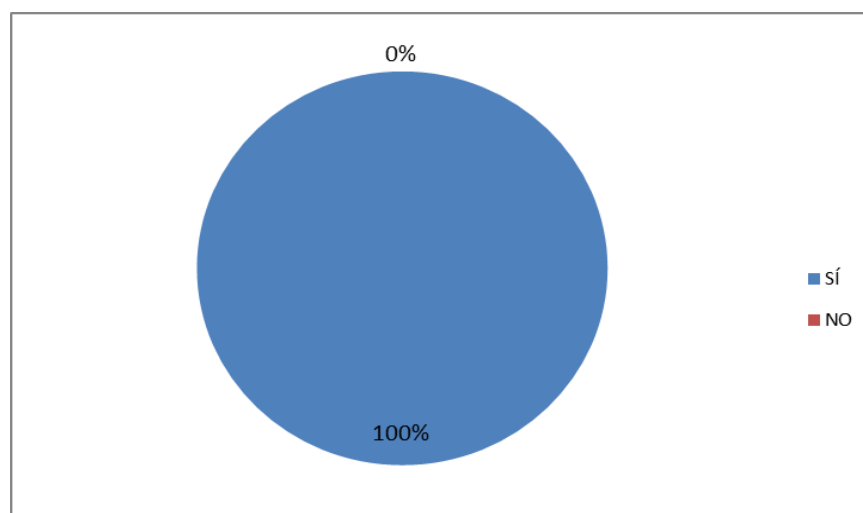
**¿Usted ha participado de alguna minga en los últimos seis meses?**



Pese a la falta de participación como miembros de la Directiva del barrio, casi la mitad de los encuestados ha participado en mingas del barrio (43%). Esto nos lleva a pensar que su vinculación con la Asociación es mejor que la que tienen las otras secciones, aunque se trate solamente de una participación ocasional. Pese a ello, el 57% de los encuestados ha dicho que no fue parte de mingas o acciones similares.

**PREGUNTA 7**

**Si el barrio organizaría una minga para mejorar los espacios ¿Usted estaría dispuesto a participar?**

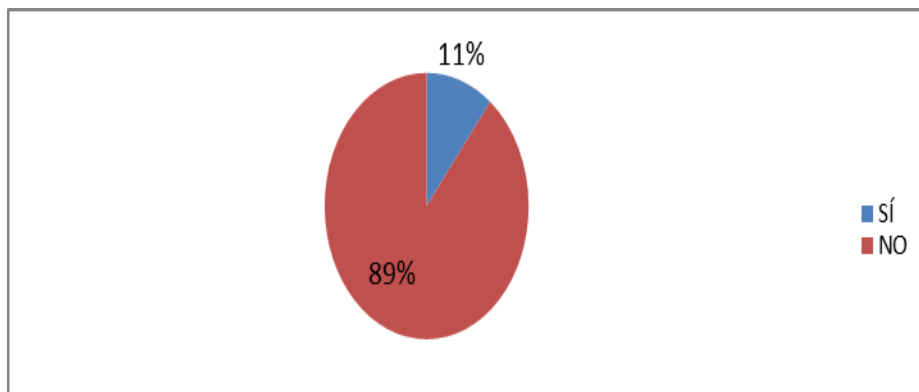


Tenemos, entonces, una vez más, pobladores que se sienten no solo en la capacidad de participar, sino que tienen voluntades que nos lleva a pensar que de realizarse un trabajo que convoque a la población y la organice, se podrían hacer, en un futuro, acciones mancomunadas e interesantes.



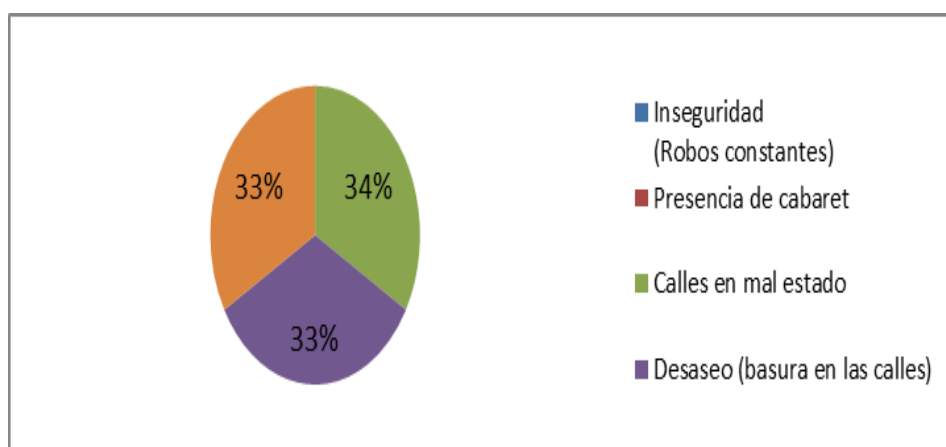
### PREGUNTA 8

De los problemas identificados ¿considera que alguno es responsabilidad de las empresas que se encuentran en el barrio?



De todos los problemas que fueron identificados en el sector, no existe uno que sea de vinculación directa con las empresas aledañas, o que la comunidad haya dicho que es responsabilidad de alguna empresa. Ese once 11% será explicado en el siguiente gráfico.

¿Cuáles?



Cuando vemos el 11% que al parecer se adjudica a la empresa sus conflictos, se trata de personas que en cierto modo reclaman una suerte de unión entre comunidad y las fábricas ubicadas en la zona. Sobre todo, la población cree que a partir de la unión de las dos instancias, el barrio se podría organizar de mejor manera. La variable **presencia de cabaret** no muestra un valor en el pastel. Esto a razón de que ninguno de los encuestados consideró ese sea un problema de responsabilidad, o estuviera vinculado a la presencia de Ferrero del Ecuador en la zona.

## OBSERVACIONES

Luego de levantadas las encuestas en esta sección del barrio La Tola se llega a las siguientes conclusiones:

- Un gran porcentaje del barrio sabe de la presencia de Ferrero, sin embargo hay algunos que no lo consideran como un vecino más sino como un agente externo y privado. Esto, por ningún motivo quiere decir que haya conflictos entre la empresa y la comunidad. Más bien cuando se habló de un posible plan de relacionamiento una gran mayoría están dispuestos a participar de diversas formas.
- Si bien el barrio presenta muchos conflictos de carácter social y con respecto a su fisonomía, ninguno de ellos tiene relación directa con la Ferrero del Ecuador. Lo que sí es notorio es una suerte de reclamo que se hace a la institución para que un futuro pudieran organizarse mejor y trabajar mancomunadamente.
- En esta sección se pudo percibir que no hay esa suerte de agradecimiento de las otras. Pero se debe a que muy pocos de este sector trabajan en la fábrica Ferrero, más no con la existencia de los distintos conflictos.
- Se percibe un barrio que en su totalidad es peligroso, pero en esta zona otro de los problemas que es muy palpable a la vista es el desaseo.
- No hay una vinculación directa entre los problemas que existen y las cuestiones medio ambientales.

## 10. CONCLUSIONES GENERALES

En todo proceso de intervención urbano se encuentran dificultades vinculadas a problemas estructurales que buscan ser solucionados. Para lograrlo hace falta un alto nivel de organización de las comunidades, pero al mismo tiempo, el trabajo mancomunado de actores públicos y privados. En ese sentido, para lograr los objetivos de la presente consultoría, se hizo indispensable conocer los actores -institucionales, culturales, sociales, políticos, privados, etc.-, que estuvieran emplazados en las zonas aledañas a FERRERO del Ecuador.

Para alcanzar la información necesaria se usó una metodología de *observación participante* y aplicación de herramientas como encuestas, conversaciones y diálogos con los pobladores del barrio La Tola. De esa forma se buscó identificar a los actores a través de la incidencia de éstos en función de sus competencias legales y la representatividad. Luego de recopilados los datos se supo que el sector tiene actores institucionales (Policía Nacional, GAD Parroquial, Centro de Salud, etc.); y sociales (comité barrial, Asociaciones, Grupos Culturales, Escuelas, etc.). La investigación no solo arrojó datos respecto de los actores, sino de problemáticas vinculadas a: desempleo, ausencia de espacios verdes (parques), conflictos con el agua, alcantarillado, calles en mal estado, inseguridad y desorganización. Esto permite recomendar realizar un mapeo de percepción del barrio con el fin de conocer cuál es la vinculación que la comunidad tiene con FERRERO, pero también entender si los problemas antes mencionados son responsabilidad, directa o indirecta, de la empresa.

Es importante decir que las encuestas aplicadas son de percepción, es decir, se busca entender dinámicas, procesos, concepción del entorno, etc. Esta encuesta no busca generar expectativas, sino conocer cuáles son las formas de vida y cómo ésta se relaciona con la Empresa FERRERO. Desde esta perspectiva nos permitimos anotar algunas observaciones finales:

- Las personas, en el barrio, atendieron a las encuestas de manera temerosa. Es decir, sentían algo de desconfianza. Sin embargo, cuando se les preguntaba acerca de los problemas mostraban más soltura.
- Muchos consideran que Ferrero es la responsable de que la calle principal que atraviesa las Zonas 1 y 2 se encuentre asfaltada. Entre los intereses que mostraron está que se puedan relacionar con la empresa para en un futuro “presionar”, a las autoridades pertinentes, para que las demás calles sean arregladas.
- Reconocen a la empresa Ferrero del Ecuador como parte del barrio desde hace varias décadas. En palabras de los habitantes “es un vecino más”.
- Una sección de la encuesta tenía que ver con otorgar, o no, responsabilidad de los problemas existentes a Ferrero. Ello no ocurrió, más bien un gran porcentaje de las personas encuestadas mostró agradecimiento con la Empresa puesto ha dado trabajo a muchos. Así mismo, porque en diciembre, navidad, da caramelos y presentes a los niños de la zona.
- Se cree, luego de los datos levantados, que un trabajo en conjunto entre FERRERO y la comunidad puede tener buenas consecuencias y ser beneficioso para ambas partes.

Así mismo, después de todo lo expuesto, dejamos asentadas las conclusiones más relevantes:

- La población conoce de la existencia de FERRERO, en el barrio, desde hace muchos años.
- Consideran que una parte del sector ha sido mejorada gracias a su llegada.
- Creen importante que debería existir un mejor vínculo entre la comunidad y la empresa.
- Los problemas que se visualizan en la zona no responden a la presencia de FERRERO en el sector. Al contrario, son otorgados
- Que la organización al interior de la comunidad ayudaría a solucionar no solo los problemas estructurales como la inseguridad, sino también los relacionados a los servicios básicos y fisonomía de La Tola.
- Se encontraron algunas instituciones públicas que podrían empujar muchas de las acciones que están por hacerse en el barrio.
- FERRERO, para muchos, se ha convertido en la oportunidad de encontrar trabajo en su mismo sector de residencia.
- El tema que más preocupa a los pobladores del barrio La Tola es la inseguridad, misma que en los últimos meses (agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre) ha aumentado de manera considerable.

Por otro lado, es conocido que la llegada de empresas de gran envergadura como FERRERO del Ecuador provoca alza en el valor del suelo, pero también modifica su uso. Sin embargo, la presencia de FERRERO, al menos en este sector, no ha hecho tal cosa. Es por ese motivo que para muchos el barrio sigue siendo un lugar donde es posible hallar un terrero en el que pueden construir sus viviendas. Además, se encontró que la falta de espacios verdes, como parques, han hecho que los más pequeños permanezcan en sus casas, o encuentren en la calle un sitio para divertirse. Es interesante también dar cuenta que para la comunidad, Ferrero ha “sido muy bueno” porque en ocasiones como navidad hace la entrega de caramelos y “otros presentes” para los niños de la zona.

Por último, se debe considerar que para tener una visión más clara acerca de las percepciones de los habitantes del barrio, metodológicamente se dividió el sector en cuatro zonas. Cada una de ellas entiende que Ferrero cumple, o podría cumplir un papel importante en el barrio al vincularse, quizá, con actividades que permitan una mejor relación entre la comunidad y la empresa. Pero así mismo, cada zona en la que se levantó la encuesta tiene una dinámica distinta respecto de su percepción y relación con Ferrero del Ecuador. Es decir, la primera franja no va a tener las mismas condiciones sociales, económicas, arquitectónicas o incluso afectivas con el emporio al que estamos haciendo referencia. Es por ese motivo que no se muestran observaciones generalizadas o globales, sino conclusiones separadas metodológicamente de acuerdo al proceso de levantamiento de información.