

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la ejecución presupuestaria y su incidencia en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos.”

Trabajo de titulación previa la obtención del  
título de Licenciada en Administración Pública

**AUTORAS:** Fualta Pozo Elizabeth Yesenia  
Martínez Lima Karen Vanessa

**TUTOR:** Vela Cepeda Luis Arturo, Msc.

Tulcán-Ecuador 2022

## CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificó que las estudiantes Fweltala Pozo Elizabeth Yesenia con el número de cédula 0401883566 y Martínez Lima Karen Vanessa con número de cédula 0402080550 han elaborado el trabajo de titulación: “Análisis de la ejecución presupuestaria y su incidencia en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos.”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizó la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.  .....

MSc. Luis Arturo Vela Cepeda

**TUTOR**

Tulcán, abril de 2022

## AUTORÍA DE TRABAJO

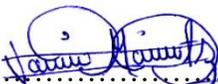
El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Fualtala Pozo Elizabeth Yesenia con el número de cédula 0401883566 y Martínez Lima Karen Vanessa 0402080550 declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f. .....

Fualtala Pozo Elizabeth Yesenia

**AUTORA**

f. .....

Martínez Lima Karen Vanessa

**AUTORA**

Tulcán, abril de 2022

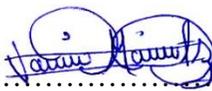
## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Fualtala Pozo Elizabeth Yesenia con el número de cédula 0401883566 y Martínez Lima Karen Vanessa con número de cédula 0402080550 declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la ejecución presupuestaria y su incidencia en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos.” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f. .....

Fualtala Pozo Elizabeth Yesenia

**AUTORA**

f. .....

Martínez Lima Karen Vanessa

**AUTORA**

Tulcán, abril de 2022

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco incomparablemente a Dios y a la Virgen por las bendiciones que he recibido principalmente por darme la oportunidad de luchar por mis sueños y cumplirlos. A mi padre Jaime Hernán Fualta López a mi madre Clara Elisa Pozo Enríquez por su apoyo incondicional, por consejos que han sido el principal motivo para poder culminar con éxito mis estudios académicos, por enseñarme a luchar por alcanzar mis sueños de igual manera a mis hermanos y demás familiares quienes me apoyaron y me motivaron.

Agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y docentes quienes compartieron sus conocimientos a lo largo de mi formación profesional. A mi Tutor Msc. Luis Vela por sus consejos y apoyo con los conocimientos impartidos para terminar el proceso de titulación, así como también con los conocimientos impartidos en clase.

Atentamente: Yesenia Fualta

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios porque sus tiempos son perfectos, por cada meta cumplida por cada sueño anhelado que con su bendición se cumplirán y este logro es un logro de los muchos que vendrán.

Gracias a mis padres Juan Ignacio Martínez lima y mi madre Alba Maritza Lima López por ser un apoyo constante e importante en mi vida gracias por cada sacrificio realizado, por su amor, su paciencia, sus consejos y valores que me hicieron la persona que soy hoy por hoy, gracias por estar presentes durante este proceso, a mi hermano Matías Nicolas Martínez Lima por hacerme fuerte de carácter a mis amigos que siempre estuvieron presentes cada día.

También, agradezco a los docentes que son y fueron parte de la Universidad Politécnica del Carchi por sus enseñanzas impartida y recibidas en las aulas, por sus anécdotas que acaban en consejos de vida profesional, en especial el Mg Luis Arturo Vela Cepeda tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado este proceso, gracias por sus conocimientos recibidos.

Finalmente, agradezco al Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán por la apertura recibida por parte de los servidores públicos, por la información brindada que ha sido usada con fines académicos para esta investigación.

Atentamente: Karen Martínez

## **DEDICATORIA**

Le dedico esta tesis a mis padres: Clara Pozo y Jaime Fweltala quienes me apoyaron y permitieron que uno de mis grandes sueños se haga realidad por sus palabras de aliento y darme la motivación para no darme por vencida y que Dios siempre estará presente en cada paso que dé. A mi hija Nasli que sin la cual este logro no se habría completado. A novio Dennis quien me brindo su apoyo incondicional y aliento para continuar cuando parecía que me iba a rendir.

A mis abuelitos Carlos Pozo y Dolores Enríquez quienes me apoyaron sentimental y económicamente y estuvieron pendientes de que terminara mis estudios. A mis hermanos Maricela, Brayan, Saraí quien con su cariño y apoyo me motivaron a que cada día me esfuerce y logre todas mis metas.

A todos mis amigos quienes también me apoyaron cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado.

Atentamente: Yesenia Fweltala

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación lo dedico a mis padres Juan Martínez y Alba Lima quienes me han guiado para hacer este sueño realidad, todo esfuerzo y sacrificio realizado por ellos ha rendido sus frutos, pese a las adversidades y dificultades este sueño se ha cristalizado.

A mis abuelitos Jorge Lima y Barbara López por sus palabras de aliento y buenos deseos que siempre llegaban en los momentos más difíciles para darme ánimos cuando creí desvanecidos. También, a mis abuelitos Luis Martínez y Abelina Lima que, aunque ya no estén su amor ha estado presente y desde el cielo estarán orgullosos.

A mi hermano por su apoyo brindado, a mis amigos por sus consejos por estar siempre pendientes de mí, por sus buenos deseos, por aquellos que a pesar de la distancia se han hecho presentes y por aquellas personas que han regresado a mi vida y se han convertido en inspiración y motivación.

A mi familia que siempre han estado presentes económicamente y han sido de mucha ayuda para mis padres, Dios les devuelva toda su generosidad brindada.

Atentamente: Karen Martínez

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| I. PROBLEMA .....                                       | 18 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                    | 18 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                      | 20 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN .....                                | 20 |
| 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....       | 22 |
| 1.4.1. Objetivo General.....                            | 22 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos .....                      | 22 |
| 1.4.3. Preguntas de Investigación .....                 | 22 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....                        | 24 |
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....                  | 24 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS (FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA).....    | 28 |
| 2.2.1. Ejecución Presupuestaria .....                   | 28 |
| 2.2.2. Teoría la Calidad.....                           | 29 |
| 2.2.3. Gestión integral de residuos sólidos .....       | 30 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL .....                             | 31 |
| 2.3.1. La Administración Pública .....                  | 31 |
| 2.3.2. El Presupuesto como instrumento de control ..... | 32 |
| 2.3.2.1. El Presupuesto Público y sus principios .....  | 32 |
| 2.3.3. La ejecución presupuestaria.....                 | 33 |
| 2.3.3.1. La eficacia.....                               | 33 |
| 2.3.3.2. La eficiencia.....                             | 33 |
| 2.3.4. Residuos sólidos .....                           | 34 |
| 2.3.4.1. Clasificación de los residuos sólidos .....    | 34 |
| 2.3.4.2. Residuos sólidos urbanos.....                  | 34 |

|   |    |
|---|----|
| 2.3.4.2. La gestión de los residuos sólidos urbanos ..... | 35 |
| 2.3.4.3. Manejo de los residuos sólidos .....             | 35 |
| 2.3.5. Los servicios públicos.....                        | 35 |
| 2.3.5.2. Servicios públicos de calidad.....               | 36 |
| 2.3.6. Gestión Pública .....                              | 36 |
| 2.3.6.1. Gestión de calidad en los servicios .....        | 37 |
| 2.3.6.2. Las normas ISO en la gestión de calidad .....    | 37 |
| 2.4. MARCO LEGAL.....                                     | 38 |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 40 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....                            | 40 |
| 3.1.1. Cualitativo.....                                   | 40 |
| 3.1.2. Cuantitativo.....                                  | 40 |
| 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                          | 41 |
| 3.2.2. Descriptiva .....                                  | 41 |
| 3.2.3. Exploratoria .....                                 | 41 |
| 3.2.4. Bibliográfica .....                                | 42 |
| 3.2.5. De campo .....                                     | 42 |
| 3.3. IDEA A DEFENDER .....                                | 43 |
| 3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....   | 43 |
| 3.5 MÉTODOS UTILIZADOS .....                              | 45 |
| 3.5.1. Deductivo.....                                     | 45 |
| 3.5.2. Inductivo .....                                    | 45 |
| 3.5.3. Analítico.....                                     | 45 |
| 3.5.4. Correlacional.....                                 | 46 |
| 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....                        | 46 |

|  |    |
|--|----|
| 3.6.1. Encuesta .....                        | 46 |
| 3.6.2. Entrevista .....                      | 47 |
| 3.6.3. Observación .....                     | 47 |
| 3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....              | 47 |
| 3.7.1. Población .....                       | 47 |
| 3.7.2. Muestra .....                         | 48 |
| 3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS ..... | 49 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....             | 51 |
| 4.1. RESULTADOS .....                        | 51 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....      | 77 |
| 5.1. CONCLUSIONES .....                      | 77 |
| 5.2. RECOMENDACIONES .....                   | 78 |
| VII. ANEXOS .....                            | 86 |

### **ÍNDICE DE TABLAS**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Normativas que sustentan el estudio .....                             | 38 |
| Tabla 2. Operacionalización de variables .....                                 | 44 |
| Tabla 3. Población del cantón Tulcán .....                                     | 48 |
| Tabla 4. Conocimiento de la población en relación a los residuos sólidos ..... | 51 |
| Tabla 5. Periodo de capacitación al personal .....                             | 53 |
| Tabla 6. Frecuencia de uso de los contenedores .....                           | 54 |
| Tabla 7. Limpieza en los recipientes .....                                     | 55 |
| Tabla 8. Medios utilizados para los reclamos .....                             | 56 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 9. Medios de respuesta por parte de las autoridades .....                         | 57 |
| Tabla 10. Disponibilidad de información en la recolección de residuos sólidos .....     | 58 |
| Tabla 11. Periodo en los cambios de personal y transporte de los residuos sólidos ..... | 59 |
| Tabla 12. Satisfacción en el sistema de recolección de basura .....                     | 60 |
| Tabla 13. Calidad en el contexto de los recursos públicos.....                          | 61 |
| Tabla 14. La calidad en el contexto de los contenedores .....                           | 62 |
| Tabla 15. La satisfacción en la gestión en manejo y recolección de residuos.....        | 63 |

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Representación gráfica sobre la identificación de residuos sólidos .....                | 51 |
| Figura 2. Perspectiva en la recolección de residuos sólidos.....                                  | 52 |
| Figura 3. Representación gráfica del propósito de residuos sólidos.....                           | 52 |
| Figura 4. Representación gráfica sobre el periodo de capacitación a trabajadores .....            | 53 |
| Figura 5. Representación gráfica del uso de contenedores.....                                     | 54 |
| Figura 6. Representación gráfica de la frecuencia en el mantenimiento de los contenedores .....   | 55 |
| Figura 7. Representación gráfica de los medios para posibles reclamos y quejas .....              | 56 |
| Figura 8. Representación gráfica de las respuestas oportunas.....                                 | 57 |
| Figura 9. Representación gráfica sobre la disponibilidad de información .....                     | 58 |
| Figura 10. Representación gráfica sobre el periodo de actualización de personal y transporte .... | 59 |
| Figura 11. Representación gráfica sobre la recolección de desechos sólidos .....                  | 60 |
| Figura 12. Representación gráfica de la satisfacción en los fondos públicos.....                  | 61 |
| Figura 13. Representación gráfica en la calidad de los contenedores de basura .....               | 62 |
| Figura 14. Representación gráfica en la satisfacción del manejo de residuos sólidos .....         | 64 |
| Figura 15. Propósito del manejo de recursos sólidos según el género .....                         | 71 |

## INDICE DE ANEXOS

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 1. Acta de predefensa.....  | 86  |
| Anexo 2. Certificado de Abstract .....                                    | 88  |
| Anexo 3. Formulario de la encuesta .....                                  | 90  |
| Anexo 4. Formulario de entrevista .....                                   | 93  |
| Anexo 5. Solicitud para el desarrollo del proyecto de investigación ..... | 105 |
| Anexo 6. Evidencia fotográfica de la investigación de campo.....          | 106 |
| Anexo 7. Fichas de Observación .....                                      | 107 |

## RESUMEN

La presente investigación se orientó en analizar la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán al servicio de recolección de los residuos sólidos, basado en un servicio de calidad a la sociedad en el periodo 2018 – 2019, para ello fue puntual utilizar técnicas como encuestas que permitieron identificar los conocimientos de la población frente a la problemática de estudio, y entrevistas dirigidas a personal experto sobre la ejecución presupuestaria en relación al servicio en el contexto de la recolección de desechos que permitieron conocer la situación actual del fenómeno de estudio.

Mediante la ejecución de este estudio se obtuvo que la población conoce sobre cómo se manejan los desechos sólidos en la ciudad de Tulcán, sin embargo, el 53% de la población se siente poco satisfecha los métodos para el manejo de basura, por ende, es necesario realizar modificar en ciertos factores para mejorar este servicio, por ende, la capacitación del personal sobre la administración y recolección de residuos debe ser trimestralmente, mientras que el 47% de la población mencionó que es necesario realizar mantenimiento y limpieza de los contenedores de basura al menos una vez a la semana, además el 69% mencionó que las redes sociales es el principal medio de información sobre una adecuada administración basada en los residuos sólidos.

Finalmente, en relación con la ejecución presupuestaria, se obtuvo que el presupuesto ejecutado para el año 2018 en todas las actividades sobre los residuos sólidos fueron 1'612 454 dólares, con un porcentaje de cumplimiento del 65%, en donde el diseño e implementación del nuevo modelo de gestión integral de residuos sólidos fue el mayor gasto, mientras que en 2019 se obtuvo un presupuesto ejecutado de 454 983 dólares, con un 55% de cumplimiento.

**Palabras clave:** Ejecución Presupuestaria, residuos sólidos, calidad del servicio.

## **ABSTRACT**

The present investigation was oriented to analyze the budgetary execution of the Tulcan GAD to the solid waste collection service, and thus to know the incidence of this service provided to citizens in the period 2018 – 2019. For this, it was timely to use techniques such as surveys that allowed to identify the knowledge of the population regarding the problem of study, and interviews directed to expert personnel on the budget execution in relation to this service, which allowed to know the current situation of this phenomenon of study.

Through the execution of this study, it was obtained that the population knows about the management of solid waste in the Tulcan city, 53% of the population feels little satisfied in relation to the waste collection service. For this reason, it is necessary to carry out modifications in certain factors to improve this service, therefore, the training of the personnel on the management and collection of solid waste should be quarterly, while 47% of the population mentioned that it is necessary to carry out maintenance and cleaning of the garbage containers at the least once a week. In addition, 69% mentioned that social networks are the main means of information.

Finally, in relation to budget execution, it was obtained that the budget executed for the year 2018 in all activities on solid waste was 1,612, \$454 dollars, with a compliance percentage of 65%, where the design and implementation of the new comprehensive solid waste management model was the largest expense, while in 2019 an executed budget of \$454,983 dollars was obtained, with 55% of compliance.

**Keywords:** Budget Execution, solid waste, service quality.

## INTRODUCCIÓN

La ejecución presupuestaria es una fase del ciclo del presupuesto destinado a una serie de acciones mediante recursos financieros, en este contexto, es preciso mencionar la importancia de estos fondos públicos en el adecuado manejo de todos los desechos, puesto que la prestación de este servicio público es competencia municipal. Por esta razón el presente estudio se enfocó en el análisis de la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán al servicio de recolección de los residuos sólidos y su aporte en mejorar la calidad del servicio ciudadano en el periodo 2018 – 2019, para ello el presente estudio está constituido por diferentes capítulos como se expone a continuación:

El primer capítulo, exhibe la problemática del estudio sobre la deficiente ejecución presupuestaria en el servicio de recolección de residuos sólidos, seguido de la importancia que conlleva a realizar esta investigación con su respectivo propósito y ciertas interrogantes también denominadas preguntas de investigación.

El segundo capítulo muestra el soporte teórico, es decir, la fundamentación teórica, partiendo de previos estudios relacionados con las variables de la presente investigación, además se exponen las bases teóricas sobre la ejecución presupuestaria sobre la recolección de desechos y su efecto para contribuir a un servicio eficiente brindado a la ciudadanía, mediante argumentos científicos basados en autores predominantes que sustentaron el presente estudio.

El tercer capítulo, presenta la metodología de la investigación, adoptando un enfoque mixto, es decir, cualitativamente se describió sobre la gestión de desechos en la ciudad de Tulcán, mientras que cuantitativamente se utilizó datos con medición numérica, partiendo de la muestra representativa, además permitió identificar la ejecución presupuestaria, esto se da gracias a la utilización de técnicas con sus respectivos instrumentos que permitieron obtener información primaria sobre el fenómeno de estudio.

Finalmente, el cuarto capítulo presenta de forma clara y objetiva los hallazgos del estudio, mediante la investigación de campo, que permitió tener contacto con la población sujeto de estudio para obtener información en relación a la problema de la investigación, obteniendo resultados en relación a la situación actual de la ejecución presupuestaria en el manejo de los recursos sólidos, posteriormente se presenta un contraste entre las bases teóricas y los principales hallazgos también conocido como discusión del estudio. Finalmente, el quinto capítulo exhibe las conclusiones y recomendaciones a las que ha llegado la presente investigación.

# **I. PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Zaes y Urdaneta (2017), señalan que el manejo de los residuos sólidos a nivel global y América latina es complejo constituyendo un problema socio ambiental, especialmente en grandes ciudades que son afectados por factores como la demografía en las zonas urbanas, además por el ineficaz desarrollo industrial, sobre todo por las preferencias en el consumo que actualmente ha impactado en la descendencia de residuos sólidos en zonas metropolitanas.

De hecho, según la Organización Panamericana de la Salud (2020), señala que en América Latina se producen 436000 toneladas de residuos sólidos urbanos aproximadamente, en este sentido, el 50% de estos desechos no se realiza una gestión adecuada ocasionando una recolección deficiente, especialmente en barrios marginales de las grandes metrópolis. Esta problemática se presenta por la corrupción latente en muchos países de la región, puesto que no existe una transparencia presupuestaria a la ciudadanía sobre los recursos utilizados en la asignación de la recolección de residuos sólidos, provocando el desconocimiento de acciones destinadas a la utilización en recursos financieros y materiales que se encuentran asignados en el presupuesto.

En el contexto nacional es evidente que existe un deficiente servicio en el manejo de recursos sólidos, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010) afirma que cada persona en el sector urbano produce 0,57 kg en promedio de residuos y desechos sólidos diariamente, por tal motivo, la ineficiente gestión de los residuos sólidos urbanos es un problema latente actual que enfrentan las autoridades, debido al incremento de los residuos de manera exponencial, por esta razón, requiere de un mayor y ordenado presupuesto que contribuya al cuidado ambiental basado en la gestión sustentable de residuos, en este sentido, esta deficiencia

trae consigo consecuencias en la calidad del servicio que está relacionado con las capacidades de la gestión de los GAD municipales.

Además, otra situación desfavorable en esta gestión está constituido por el deficiente manejo de la ejecución presupuestaria ha ocasionado que el servicio de recolección de residuos sólidos sea limitado, incidiendo directamente en la calidad del servicio a la ciudadanía; esto se suscita por las escasas garantías que ofrecen las autoridades a la población, más aún cuando se requiere mejorar la gestión en el contexto de los desechos, cabe mencionar que el servicio a la ciudadanía en la recolección de estos desechos ha disminuido por un sistema público deficiente, ocasionando molestias en la población por el servicio percibido por parte las autoridades en relación a los residuos sólidos.

Con lo anteriormente expuesto, existe escasa participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas y la transparencia presupuestaria, especialmente por la impericia de los mecanismos de participación ciudadana, impidiendo que la población sea partícipe de estos actos, sumado al desconocimiento en el proceso del “manejo y recolección de residuos sólidos”, también por la débil cultura recicladora o clasificación de la basura disminuyendo la protección ambiental.

El inadecuado manejo de todos los desechos sólidos por parte del GAD municipal del cantón Tulcán incide directamente en la calidad que perciben la ciudadanía en la recolección de residuos sólidos, más aún cuando el crecimiento poblacional es mayor debido a los escasos recursos humanos, por ende, con la problemática expuesta los afectados directos son los ciudadanos por el regular servicio de calidad que perciben, imposibilitando satisfacer sus necesidades y el desconocimiento de una ejecución presupuestaria transparente, de hecho el GAD municipal prioriza grandes obras, cuyos presupuestos sobrepasan lo estipulado o la capacidad presupuestaria, dejando atrás el monto acordado para el manejo de desechos sólidos,

menospreciando esta problemática, sobre todo por la contaminación ambiental que actualmente es un tema de interés social.

Finalmente, los problemas por el ineficaz manejo en los residuos sólidos generan un conflicto socioeconómico y ambiental, por esta razón no es suficiente identificar falencias y solucionarlas de forma parcial, puesto que la economía es afectada indirectamente por el mal manejo de estos residuos, especialmente en zonas estratégicas para fomentar el turismo, además sobre el ineficaz servicio a la sociedad en la recolección de residuos sólidos también incide a la imagen de la ciudad desde la percepción turística, de esta manera limitando la cantidad de turísticas y disminuyendo los ingresos económicos para este sector.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la asignación del presupuesto en la calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos que el GAD de Tulcán brindó a la ciudadanía en el periodo 2018- 2019?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio permitió diagnosticar la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán sobre el manejo de recolección de desechos y su contribución en un servicio de calidad brindado a la ciudadanía en el periodo 2018 – 2019, por tal motivo, la ejecución de la presente investigación aportó científicamente mediante argumentos sólidos basados en autores relevantes, en este sentido, esta investigación es significativa, debido a la inexistencia de estudio similares en el cantón Tulcán que analicen la ejecución presupuestaria en el servicio de recolección de residuos sólidos, permitiendo ofrecer un servicio eficiente a la ciudadanía, de hecho, la importancia de este estudio conlleva a la validación de la información de manera científica, mediante el uso de recursos bibliográficos que permitieron analizar minuciosamente cómo incide la asignación del presupuesto en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos.

La importancia de esta investigación radica en el aporte científico que contribuye a mejorar la aplicación en todos los procesos del sistema de recolección de residuos, basados en la normativa para fortalecer la transparencia en la ejecución presupuestaria, contribuyendo a la disminución del impacto ambiental debido a la ineficiente utilización de los desechos, por tal motivo, mediante este diagnóstico se podrá brindar directrices para una eficiente toma de decisiones por parte de las autoridades, En este sentido, Ribasa (2019) señala: “El manejo adecuado de los residuos en las etapas que siguen a su generación permite mitigar los impactos negativos sobre el ambiente, la salud y reducir la presión sobre los recursos naturales” (párr. 1). Por esta razón es importante mantener un manejo eficiente de los desechos, en este sentido, el presente estudio busca aportar científicamente sobre la situación actual del manejo de residuos sólidos.

Con lo anteriormente expuesto, con la ejecución del presente estudio los beneficiarios directos serán las autoridades del GAD municipal de Tulcán y la ciudadanía en general, porque obtendrán una guía o sustento que le permite identificar la situación actual sobre la recolección y manejo de desechos, además se identificarán los conocimientos de la población frente a la ejecución presupuestaria, estableciendo una conexión entre estado y ciudadanía, de esta manera las autoridades podrán prestar un mejor servicio de calidad en la recolección de estos desechos, mientras que indirectamente se beneficiará la comunidad científica, debido a su estructura mediante argumentos y los resultados obtenidos.

En este contexto, los resultados de este estudio servirán como punto de partida en futuras investigaciones que les permitirá identificar las falencias en la ejecución presupuestaria y la recolección de desechos sólidos por parte del GAD cantonal, estableciendo propuestas para dar soluciones encaminadas al beneficio social de la población del cantón Tulcán, garantizando un eficaz servicio en la recolección de residuos sólidos, y mejorando su calidad de vida.

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán al servicio de recolección de los residuos sólidos y como incide en la calidad del servicio a la ciudadanía en el periodo 2018 – 2019.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar la percepción ciudadana con relación al servicio de recolección de desechos sólidos brindado por el GAD municipal de Tulcán 2018-2019.
2. Evaluar la gestión operativa del servicio de recolección de residuos sólidos brindado por el GAD de Tulcán en el periodo 2018-2019.
3. Analizar la ejecución presupuestaria por parte del GAD de Tulcán asignada al servicio de recolección de residuos sólidos en el periodo 2018-2019.

### **1.4.3. Preguntas de Investigación**

¿Cuál ha sido la ejecución presupuestaria que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán ha asignado a la recolección de residuos sólidos para mejorar la calidad en el periodo 2018-2019?

¿Cuál es la percepción ciudadana frente a la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos por parte GAD de Tulcán en el periodo 2018-2019?

¿Cómo se llevó a cabo la gestión del servicio en la recolección de desechos en el GAD de Tulcán en el periodo 2018-2019?

¿Cuál es el nivel de la calidad en el servicio de recolección de residuos sólidos de la ciudad de Tulcán en el periodo 2018 – 2019?

¿Cómo es la gestión del presupuesto en el GAD Municipal del Tulcán?

¿Cómo es la ejecución del presupuesto con respecto a la distribución de recursos del GAD de Tulcán?

¿Cuál es la estimación presupuestaría para garantizar un servicio eficiente sobre la recolección de desechos sólidos a la ciudadanía?

## **II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En este apartado, fue puntual adaptar ciertas investigaciones como soporte teórico en el presente estudio, también denominados antecedentes investigativo, aportando con argumentos sólidos sobre el fenómeno de estudio, por tal motivo, a continuación, se muestra cada uno de ellos:

#### **2.1.1. Perspectiva de la población sobre los residuos sólidos y su calidad**

Como sustento del presente este estudio se adoptó un artículo de la Revista Redalyc realizado por Peñafiel, Borja y D'Armas (2018), denominado: "Percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador" mencionó que, los servicios son considerados como planes que permitan garantizar un manejo adecuado, por tal motivo, las instituciones gubernamentales son las encargadas que prevalecer estos servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad, además cabe mencionar que los servicios públicos domiciliarios cumplen un rol fundamental en la recolección de residuos, puesto que afectan directamente a la vida de cada ciudadano.

En este sentido, el propósito de este antecedente fue: "Evaluar el servicio calidad en el contexto público sobre la recolección de desechos en el GAD de Milagro, que permita proponer acciones de mejora en la gestión, por ende, este estudio tuvo una modalidad mixta, en la parte cualitativa describió sobre el problema actual de los residuos sólidos, para ello utilizó ciertas técnicas de recolección de datos; obteniendo factores sobre la calidad en estos servicios en el cantón Milagro, entre los factores con mayor nivel de calidad se identificó la puntualidad, seguridad y tangibilidad, además estos resultados permiten que las autoridades puedan manejar en forma eficiente a recolección de desechos.

Este artículo se relaciona con la investigación, en la comprensión del servicio de recolección de residuos sólidos es de vital importancia para la calidad de vida de los ciudadanos y que la responsabilidad de estos recae sobre los Gobiernos Autónomos Descentralizados, es decir que estos deben ser presentados con calidad, ya que de esta manera se garantizara los derechos que posee la ciudadanía con una vida digna.

### **2.1.2. Manejo participativo para la solución de residuos sólidos**

Un artículo de la Revista Luna Azul, realizado por Trujillo Juan; Niño Angela y Niño Adriana (2017), denominado: “La gestión ambiental implica un manejo participativo en la solución de los residuos sólidos, al respecto el artículo presenta los resultados en cuanto a la percepción de los grupos de interés: Empresa, Estado y Comunidad”, se dice que la gestión ambiental implica un manejo participativo en la solución de los problemas al respecto el artículo presenta los resultados en cuanto a la percepción de los grupos de interés: Empresa, Estado y Comunidad, sobre aspectos relacionados con la gestión de residuos sólidos.

El objetivo que persigue esta investigación fue identificar cómo se encuentra el manejo de estos desechos, de hecho, servirá como soporte para futuras soluciones en el sector urbano, puesto que tuvo un enfoque basado en la acción y la legislación como ente rector para cumplir con dicho manejo, por esta razón es importante deducir que se utilizaron técnicas como entrevistas, permitiendo analizar cómo se encuentra la problema con argumentos certeros y la encuesta para evaluar la percepción de la sociedad, siendo los afectados directos, cabe señalar que los resultados muestran la necesidad de implementar acciones y una política pública que fomente sus competencias para un mejor manejo de los desechos.

Este artículo científico aportó en esta investigación en la percepción de los actores implicados como es el caso de la ciudadanía, podemos conocer cuál es la problemática del servicio de

recolección de residuos sólidos que ellos recién por parte del GAD de Tulcán, así como también permitirá conocer cuáles fueron las acciones de este gobierno seccional en torno a este servicio.

### **2.1.3. Diagnóstico de la ejecución presupuestario del GAD municipal Simón Bolívar**

Un artículo de la Revista Dialnet realizado por Yngri Reinoso y David Pincay ( 2019), con el título: “Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar”. Por tal motivo, este antecedente analiza el presupuesto establecido para el cumplimiento en todas sus actividades, puesto que se requiere de herramientas evaluadoras sobre estos fondos públicos, desde esta perspectiva, este estudio tuvo la finalidad de realizar un diagnóstico sobre la ejecución presupuestaria y determinar niveles de eficiencia y eficacia, además conocer sobre los resultados obtenidos en la gestión pública, para ello es necesario transparentar la información pertinente, sobre todo aquella que se destina para el manejo de desechos.

Este artículo permitió conocer la importancia de la ejecución presupuestaria, basado en el logro de metas orientadas a lograr una gestión eficiente y eficaz del presupuesto orientadas a la prestación de un servicio y la satisfacción que de los usuarios reciban que en nuestro caso estará orientada a análisis de la ejecución presupuestaria que el GAD de Tulcán asignó al servicio de recolección de residuos sólidos.

### **2.1.4. La percepción ciudadana en el sistema de recolección de residuos sólidos**

Un artículo de la Revista de ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas, realizado por Solís Nicole (2021) titulado: “Percepción ciudadana sobre el sistema de recolección de desechos sólidos mediante eco tachos en el barrio San Alfonso, cantón Riobamba”, este cantón ha mantenido un crecimiento sostenible, sin embargo, el problema del deficiente manejo de los desechos es latente.

En este sentido, el objetivo de este estudio permitió identificar la percepción ciudadana sobre todo en el barrio San Alfonso siendo sujeto de estudio, ahora bien, en relación al comportamiento del ciudadano es un problema social sobre el débil manejo de todos los residuos sólidos, puesto que los contenedores son utilizados con fines e interés individuales, mas no para fortalecer la gestión de los desechos debido que los sistemas de recolección son estrategias para combatir el mal uso de los residuos; cabe mencionar que un sistema sólido de gestión contribuye al desarrollo de la gestión pública en el adecuado manejo de residuos.

Este artículo aportó científicamente en la construcción del presente estudio debido que facilitó el conocimiento de la eficiencia en el sistema de recolección de residuos que el GAD de Tulcán lleva a cabo dentro de la ciudad, mediante la implementación de los contenedores de recolección, cabe destacar que una adecuada gestión de todos los residuos urbanos garantice que los organismos públicos y la sociedad se vinculen en la solución de estos problemas.

### **2.1.5. La ejecución presupuestaria del GAD parroquial de Palmira- Guamote**

También fue preciso adoptar la investigación de Daquilema (2017), en la Universidad Nacional de Chimborazo, sobre: “La ejecución presupuestaria del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Palmira, cantón Guamote, provincia de Chimborazo y su incidencia en el uso de recursos financieros del período 2015”. Esta investigación tuvo como principal objetivo identificar la ejecución presupuestaria en Palmira, este estudio parte de un problema sobre el inadecuado manejo de los fondos público, en donde posteriormente se describe el porqué de su ejecución, para ello la población estuvo conformada por todos los integrantes del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Palmira quienes fueron sujetos de estudio para obtener la información correspondiente.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, por la identificación de la ejecución del presupuesto en la institución, a la vez la importancia de la investigación y la

referencia teórica de la ejecución del presupuesto, para la recolección de datos se tomó en cuenta la población de la parroquia para ello fue preciso técnicas de recolección de información, contribuyendo a la ejecución de este estudio con su respectiva interpretación.

### **2.1.6. Percepción ciudadanía en la ejecución presupuestaria**

Aportando científicamente la investigación Anchundia y Vaca (2019), de la Universidad de Cuenca con el tema: “Percepción ciudadana sobre la ejecución presupuestaria de un municipio de Ecuador”. El objetivo principal de este trabajo es analizar la percepción ciudadana sobre los fondos públicos en el GAD Municipal de Simón Bolívar provincia del Guayas Ecuador, se utiliza como principal herramienta metodológica el enfoque cualitativo de diseño teórico, de tipo descriptivo y documental. La conclusión más importante es la necesidad de estimular la participación colectiva en la ejecución de los fondos del GAD Municipal del Cantón Simón Bolívar provincia del Guayas, Ecuador.

Esta investigación se relaciona con la investigación planteada, ya que muestro cómo debe llevarse a cabo la ejecución presupuestaria, desde la perspectiva del procesamiento de la información, lo cual resulta un aporte importante, ya que con que permite conocer cuál ha sido la percepción ciudadana con respecto a la ejecución presupuestaria y si esta cumple con los estándares adecuados y ha permitido el cumplimiento de las metas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS (FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA)**

### **2.2.1. Ejecución Presupuestaria**

En relación con la ejecución presupuestaria debe ser transparente y eficaz, garantizando la calidad en el servicio a los ciudadanos y basados en principios éticos, por ende, actualmente la calidad del servicio se ha convertido en un requerimiento indispensable en toda organización o empresas exitosas, fomentando la competitividad en el servicio prestado. Almonacid (2019) señala:

La ejecución presupuestaria es considerada como un aporte para garantizar un servicio de calidad, gracias a todos sus recursos implementados, de hecho esta fase del ciclo presupuestario aporta en la clave para el logro de la calidad en el servicio, implica atender los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía, logrando que realmente satisfacen a los usuarios, no solo en sus necesidades sino en sus deseos y expectativas que ellos tienen dentro del contexto de la eficacia, consiguiendo que los clientes no solamente sean leales a la organización sino también, comenten su satisfacción con las personas con las cuales se relacionan diariamente. (p.62)

En base a lo anteriormente expuesto, es preciso mencionar que solo puede apreciar la calidad del servicio el cliente, debido a su percepción directa bajo sus propias condiciones, en este sentido, la ejecución presupuestaria cumple una tarea específica en la calidad del servicio, gracias a todos los recursos que utiliza para prestar un mejor y eficaz servicio, ajustándose a las especificaciones del cliente.

### **2.2.2. Teoría la Calidad**

La calidad en la satisfacción ciudadana se basa directamente del servicio percibido en relación a los requerimientos sociales, puesto que genera un impacto satisfactorio, de hecho, los servicios públicos son un legado para medir esta calidad, debido que la ciudadanía posee mayor interés ante sus requerimientos y exigencias para satisfacer sus necesidades, de hecho puede percibirse como la interacción entre el estado y el pueblo, donde mediante la administración pública por la prestación de servicios públicos, identificando las necesidades de la ciudadanía, por esta razón la definición de calidad la señala de la siguiente manera. Méndez (2017) señala la conceptualización de W. Edwards Deming como: “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (p. 2),

además es importante mencionar sobre la percepción de este autor en relación con las necesidades de la población, por ende. Deming (1988) pionero de la calidad señala:

Determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua.  
(p. 3)

Entonces, la calidad de los servicios públicos se basa en distintos enfoques de interés público como son la calidad y duración del servicio, la satisfacción de las necesidades de la demanda, por ende, una eficaz gestión pública de calidad implica que los ciudadanos puedan opinar y monitorear los resultados de esta gestión, basados en satisfacer los requerimientos ciudadanos.

### **2.2.3. Gestión integral de residuos sólidos**

Actualmente, la gestión integral de residuos sólidos urbanos demanda de una composición de conocimientos en factores técnicos, económicos y ecológicos, así como la gestión de gobernanza y el emprendimiento mediante los recursos pertinentes, bajo un enfoque de economía circular, sobre todo mediante una ejecución presupuestaria sólida, en este sentido, Jiménez (2017) afirma:

El modelo de sustentabilidad surgió como un referente para los gobiernos a nivel mundial y se define como la generación, almacenamiento, recolección, transferencia y transporte, procesamiento, y evacuación de residuos sólidos de una forma que armoniza con los principios de la salud pública, de la economía, de la ingeniería, de la conservación, de la estética y de otras consideraciones ambientales, y que también responde a las expectativas públicas. Dentro de su ámbito, la gestión de residuos sólidos incluye las funciones

administrativas, financieras, legales, de planificación y de ingeniería involucradas en las soluciones de todos los problemas de residuos. (p.175)

Entonces, mediante este modelo de sustentabilidad surge un nuevo modelo en la gestión de los residuos sólidos urbanos, basándose en la ejecución presupuestario como una fase integral que comprende acciones para la utilización del talento humano, basado en la disposición de materiales y financiamiento asignados al presupuesto, garantizando un servicio óptimo y de calidad para cubrir los requerimientos de la demanda en relación con sus expectativas, además es preciso describir a la gestión de recursos como un acontecimiento técnico, económico y ambiental.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. La Administración Pública**

La administración pública cumple una serie de funciones vitales debido que establece y fomenta la relación existente entre el Estado y pueblo, por ende, sus protagonistas son las entidades públicas y funcionarios, en este sentido. Fortún (2019) señala: “La Administración Pública comprende el conjunto de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del Estado” (párr.1).

Con lo anteriormente expuesto, la Administración Pública establece un servicio a la ciudadanía sobre principios eficientes y eficaces de calidad, es decir, es considerada como el conjunto de instituciones que tienen como propósito concretar sus propósitos mediante un sistema político.

### **2.3.2. El Presupuesto como instrumento de control**

El presupuesto es considerado como una planificación anticipada de todos los gastos e ingresos de una entidad, Carmona 2017 menciona que el presupuesto es considerado como una herramienta de control en toda organización, debido a su ardua inspección en la gestión empresarial que puede prevenir posibles problemas que puedan presentarse en la ejecución para el cumplimiento del propósito establecido.

#### **2.3.2.1. El Presupuesto Público y sus principios**

Esta herramienta es considerada como un instrumento legal, en donde se realizan ciertas estimaciones de ingresos en todas las entidades públicas, más aún, tratándose de los GAD ´S que manejan presupuestos altos, estos valores están destinados a los gastos en el tiempo determinado, y de esta forma contribuyendo a la planificación de políticas públicas. Pérez y Merino (2017), definen al presupuesto público como una estimación de gastos, mediante un poder del estado en un debido periodo, para ello esta herramienta consta de cifras de gastos que el Estado debe implementar o asumir, cabe mencionar que este instrumento es elaborado y regulado por una normativa, permitiendo erradicar la corrupción o abuso del poder en el gobierno de turno.

#### **2.3.2.2. Principios del presupuesto público**

En este sentido, el presupuesto público se sustenta por una serie de principios. Pérez y Merino (2017), mencionan que entre los principales principios se encuentran: el principio de publicidad, este se caracteriza por la disposición frente a la ciudadanía para su consulta, es decir, debe estar al conocimiento de la población, por consiguiente el principio de universalidad que se caracteriza por la determinación del contenido total de todos los ingresos y gastos estatales, también se puede encontrar el principio de competencia popular que menciona sobre el pueblo quien reside la soberanía nacional.

### **2.3.3. La ejecución presupuestaria**

Ministerio de Economía y Finanzas (2021), señala que la ejecución presupuestaria es considerada como una de las fases del ciclo presupuestario, principalmente comprendido por una serie de acciones destinadas a los recursos materia y financieros que se le asigna al presupuesto con el objetivo de obtener todos los servicios, bienes y aquellas obras en calidad y cantidad prevista en el mismo. Además, durante la etapa del ciclo presupuestario todas las organizaciones estatales o del sector público están destinadas a poner en práctica lo señalado en su presupuesto, para de esta manera transparentar todas las acciones destinadas a la utilización de todos los recursos.

#### **2.3.3.1. La eficacia**

La eficacia es considerada como la adquisición del propósito establecido en base a la actividad ejercida, es decir, para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía por parte de las autoridades, por tal motivo. Martínez (2021), define a la eficacia como: “La ejecución o realización de una tarea o el cumplimiento de un objetivo, sin importar cómo dicha meta es lograda, los medios, el tiempo o los recursos involucrados en su ejecución” (párr. 2). Entonces, el término eficacia se refiere a la ejecución de un objetivo o propósito, así como también se denomina la capacidad de administrar para el cumplimiento de las metas establecidas anticipadamente.

#### **2.3.3.2. La eficiencia**

Con respecto a la eficiencia. Sánchez (2018), menciona: “La eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico. Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios” (párr.1). Con lo anteriormente expuesto, se puede deducir que la eficiencia es considerada como ciertas capacidades para conseguir un objetivo o cumplimiento adecuado, en este sentido, para

llevar a cabo la eficiencia en la ejecución presupuestaria, los procesos deben ser claros y a la disposición de la ciudadanía.

#### **2.3.4. Residuos sólidos**

Con relación a los residuos sólidos. Sánchez (2020) señala: “Los residuos pueden ser líquidos, gaseosos o sólidos. Bajo la denominación de residuos sólidos se agrupan sólo los residuos que están en estado sólido, dejando fuera los que se encuentran en estado líquido y gaseoso (párr. 3). En este contexto, la principal diferencia de estos desechos se debe a su estado sólido que generalmente impactan directamente en el medio ambiente por su tardía degradación.

##### **2.3.4.1. Clasificación de los residuos sólidos**

La clasificación de estos residuos se puede agrupar en diferentes maneras. Sánchez (2020), afirma que se clasifican en residuos sólidos peligrosos que suponen un peligro para la sociedad y el medioambiente, debido a ciertas propiedades tóxicas y explosivas, sin embargo, los residuos sólidos no peligrosos no presentan mayor peligro para la sociedad ni el medioambiente, por tal motivo, estos se clasifican en ordinarios que se caracterizan por utilizar en la rutina diaria en el hogar, los biodegradables que se desintegran de forma rápida, convirtiéndose en materia orgánica, por consiguiente, los inertes que se caracterizan por su tardía descomposición, entre estos se puede mencionar al cartón y papel, y finalmente los reciclables que se pueden someter a una transformación y convertirse en nuevos productos reutilizables.

##### **2.3.4.2. Residuos sólidos urbanos**

Una vez identificada la definición de los residuos sólidos, es necesario conocer la definición de estos. Martínez (2018), deduce que son aquellos que se originan en las zonas urbanas o comúnmente conocidos en los núcleos de la población mediante sus actividades diarias, es decir, todos los residuos que utilizan en su actividad normal del ser humanos, cabe señalar que los residuos sólidos urbanos poseen una composición variable y están formados por

sustancias que exigen una previa recurrencia a un proceso de separación de sustancias como plásticos, vidrios y metales que no aportan como fuente de energía.

#### **2.3.4.2. La gestión de los residuos sólidos urbanos**

Jerez, Borja, y Armas (2018) afirman sobre la gestión de los desechos constituye una competencia exclusiva para los GAD'S, esto se suscita por el aumento en la generación de todos los desechos urbanos, por ende, el manejo del transporte, disposición y recolección requiere de una cantidad presupuestaria, garantizando el cuidado ambiental, en este sentido, una gestión sustentable de residuos es complejo, de hecho, estas acciones necesita personal calificado y una sólida cantidad en los recursos presupuestales mediante un plan de manejo adecuado.

#### **2.3.4.3. Manejo de los residuos sólidos**

El manejo de residuos sólidos está comprendido por todas las actividades funcionales u operativas relacionadas con la manipulación de los residuos sólidos desde el lugar donde son generados hasta la disposición final de los mismos. Cifuentes (2019), afirma que la generación constituye la primera etapa del manejo de residuos sólidos y está directamente relacionada con las actividades que realiza el ser humano, el crecimiento poblacional, los cambios en los patrones de consumo, el incremento de la actividad comercial y las condiciones climáticas, entre otros factores.

#### **2.3.5. Los servicios públicos**

Cabe mencionar que los servicios son públicos cuando el estado los provee, por ende, puede suscitarse mediante organizaciones o instituciones estatales. Westreicher (2020), menciona: “El servicio público es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. Así, se busca asegurar el abastecimiento a la población de ciertos productos considerados esenciales” (párr. 1). Cabe destacar que los servicios públicos son funciones del Estado, definidos como todas las actividades que se llevan a cabo por instituciones estatales bajo

un control o una regulación que tiene como propósito satisfacer las necesidades o requerimientos de la población.

#### **2.3.5.1. Características de los servicios públicos**

En este contexto, los servicios públicos presentan ciertas características propias que los identifican. Westreicher (2020), deduce que entre las principales tipologías se encuentra que puede o no permitirse la competencia entre gobiernos, también por el precio subsidiado en beneficiado de la población, además su eficaz funcionamiento permite mejorar el bienestar social y equitativo en los ciudadanos, por consiguiente, se financia directamente con la deuda pública y el acceso a los servicios públicos es un factor determinante en el Índice de Desarrollo Humano.

#### **2.3.5.2. Servicios públicos de calidad**

Cardozo (2021) manifiesta: “Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como su relación. La clave para este soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable” (párr. 4). En este sentido, la calidad en el servicio tiene un propósito que es satisfacer a los clientes o beneficiarios, es decir, cuando se habla de calidad en el servicio público se refiere exclusivamente a la evolución de la Administración Pública que permite optimizar ciertas condiciones de servicio que se brindan a los ciudadanos.

#### **2.3.6. Gestión Pública**

Cabe mencionar que la gestión pública es necesaria para garantizar una sociedad equitativa y constructiva. Unir (2021) deduce: “La gestión pública está enfocada en administrar eficientemente todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo del país” (párr. 2). Entonces, al referirse a la gestión pública es necesario identificar que es considerado como un conjunto de procesos que garantizan la adecuada administración de los recursos públicos.

### **2.3.6.1. Gestión de calidad en los servicios**

Es importante identificar que la calidad desde la perspectiva en gestión pública puede medirse basado en las capacidades de satisfacción oportunidad y en las necesidades sociales, gracias al propósito establecido en la Administración Pública mediante efectos cuantificables de interés colectivo en la ciudadanía sobre los individuales. Sáez (2018), deduce sobre los servicios de todos los desechos sólidos se encuentran considerados como una necesidad básica para los ciudadanos y una obligación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de esta manera se garantiza mejores condiciones de vida para acceder a una vida digna de la población, razón que resulta útil y necesaria para mantener niveles de vida de calidad, mediante la prestación de este servicio.

### **2.3.6.2. Las normas ISO en la gestión de calidad**

Estas normas son consideradas herramientas indispensables que son empleadas a las organizaciones con el propósito de garantizar que el servicio prestado cumpla con parámetros de calidad en el cliente, mediante ciertos objetivos previstos. Riesco (2018) señala que entre las normas de calidad están las denominadas ISO 9000 y 9001 estas normas se aplican en todos los sectores públicos y privados con el propósito de adoptar el sistema de gestión de calidad, satisfaciendo a la población y demostrando que su organización es certificada según criterios internacionales, entonces, las normas ISO son de gran uso para mejorar los resultados de las entidades frente a brindar soluciones óptimas, demostrando la innovación y liderazgo que les permite diferenciarse, en consecuencia, estas normas funcionan como garantía en el servicio de calidad.

## 2.4. MARCO LEGAL

**Tabla 1.** *Normativas que sustentan la investigación*

| Instrumento Jurídico   | Descripción  |
|--|--|
| <p><b>Constitución de la República del Ecuador</b></p>                                   | <p>Art. 415</p> <p>Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) afirma: “El GAD estarán a cargo de adoptar políticas para el ordenamiento del territorio, también serán los encargados de crear programas para el buen manejo del agua, así como también brindar un adecuado tratamiento adecuado de los residuos sólidos” (p. 57).</p>  |
| <p><b>Constitución de la República del Ecuador</b></p>                                   | <p>Art.264</p> <p>La Constitución de la República del Ecuador (2008) señala: “Los municipios estarán a cargo de prestar servicios públicos a la ciudadanía tales como agua potable, manejo de residuos sólidos y las actividades de saneamiento ambiental” (p. 39).</p>  |
| <p><b>Constitución de la República del Ecuador</b></p>                                   | <p>Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) afirma que el Estado tiene la potestad de brindar todas las garantías en la protección de un medio ambiente sano y equilibrado, de esta manera obteniendo un desarrollo sobre estos patrimonios ambientales, por su parte el Artículo 464 y 415 establecen que los GAD como entidad rectora está en el deber de prestar los servicio para un buen manejo de los desechos y su recolección, además de su reducción e incentivar al reciclaje.</p> |
| <p><b>Código Orgánico Ordenamiento Territorial Autónomo Descentralizado (COOTAD)</b></p> | <p>En relación con la gestión integral el COOTAD (2010) en su Artículo 431 señala: “El GAD puede establecer normas sobre la gestión integral para el cuidado del ambiente y todos los desechos que pueden ser objetos de contaminación que pueden ser controlados e incluso afectados” (p. 61).</p>  |
| <p><b>Código Orgánico Ordenamiento Territorial Autónomo Descentralizado (COOTAD)</b></p> | <p>Art. 432</p> <p>COOTAD (2010) afirma: “Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de</p>  |

---

|   |   |
|---|---|
| <b>Código Orgánico del Ambiente</b>                                 | desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley” (p. 73).   |
| <b>Resolución de competencias de los gobiernos descentralizados</b> | <p>Art. 27</p> <p>El Código Orgánico del Ambiente (2017) afirma: “Las Facultades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales en materia ambiental. En el marco de sus competencias ambientales exclusivas y concurrentes corresponde a los GAD ’s Municipales y Metropolitanos” (p. 39).</p> <p>En relación con el Código Orgánico del Ambiente (2017), en el Artículo 17 afirma: “La competencia de gestión ambiental, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, enmarcados en la normativa ambiental nacional, Elaborar normas y reglamentos para los sistemas de recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos” (p. 16).</p> |
| <b>Resolución de competencias de los gobiernos descentralizados</b> | <p>Según el Artículo 18 de esta normativa establece que la competencia de la gestión ambiental debe estar a cargo los GAD ‘s como se encuentra enmarcado en la normativa del medio ambiente a nivel nacional, además debe ejercer actividades que controlen estas actividades juntamente con el gobierno central y provincial, de hecho, está en la obligación de cumplir toda esta normativa basada en la recolección, transporte y su gestión de todos los residuos sólidos.</p>  |
| <b>CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS</b>         | <p>La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Artículo 280 afirma: “El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos” (p.23).</p> <p>La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Artículo 292 menciona: “El Presupuesto General del Estado es el instrumento para la deter</p>  |

---

---

minación y gestión de los ingresos y egresos del Estado, con excepción de los pertenecientes la seguridad social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados” (p. 36).

---

**Nota.** Adaptado de la Constitución de la República del Ecuador (2008). Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (2010). Código Orgánico del Ambiente (2017).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### **3.1.1. Cualitativo**

En este enfoque se utilizó datos sin medición numérica. Mata (2019), señala: “La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas” (párr. 2). Por tal motivo, cualitativamente se describe fenómeno de estudio, sobre la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán al servicio de recolección de los residuos sólidos y sobre la calidad al ciudadano, además este enfoque fue puntual en la recolección de datos para la obtención de información cualitativa.

##### **3.1.2. Cuantitativo**

Mientras que cuantitativamente se utilizó datos con medición numérica. Escamilla (2017), deduce que este enfoque se utiliza para la recolección de datos cuantitativos, por tal motivo, este enfoque será preciso en el análisis estadístico, partiendo del cálculo de la muestra representativa en la ciudad de Tulcán, también por la medición del problema que permita comparar todos los indicadores de calidad.

## **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.2. Descriptiva**

Mientras que la investigación descriptiva permitió describir el fenómeno de estudio, describiendo la problemática, es decir, describir la ejecución presupuestaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán, relacionado al servicio de recolección de residuos sólidos. Mejía (2020) sostiene:

Un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. (párr. 1)

Con lo anteriormente expuesto, este tipo de investigación también aportó de modo sistemático las características de la población sujeto de estudio, enfatizando sobre la ejecución del presupuesto basado en el servicio de recolección de los desechos sólidos, de hecho en este tipo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta para describir los criterios de los ciudadanos desde la perspectiva sobre el manejo de estos residuos y el servicio prestado de las autoridades, cabe mencionar que se utilizó un cuestionario estructurado para recolectar la información.

### **3.2.3. Exploratoria**

Investigadores (2020), plantea: “Una investigación exploratoria es un tipo de investigación preliminar que sirve para incrementar el conocimiento sobre una temática poco conocida o estudiada. Generalmente como parte de un proyecto de investigación más profundo” (párr. 1). Por ende, mediante este tipo de investigación se pudo analizar la problemática a profundidad, en donde directamente se observó la realidad del fenómeno mediante la exploración de información y documentos, de hecho se pudo deducir la problemática desde diferentes ópticas

para evaluar su comportamiento en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos, en este sentido, se utilizó la técnica de observación y entrevista que permitieron explorar mediante documentos y observar la situación actual del problema de investigación.

#### **3.2.4. Bibliográfica**

Por consiguiente, Ayala (2020) afirma que la investigación bibliográfica “consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información” (Párr. 1). En este sentido, gracias a esta investigación se recopiló información secundaria gracias al uso de recursos bibliográficos como libros, revistas, ensayos, entre otros materiales que permitieron sustentar el presente estudio mediante argumentos científicos basados en el análisis de la ejecución presupuestaria en el servicio de recolección de los residuos sólidos y su incidencia en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

#### **3.2.5. De campo**

Finalmente, este tipo de investigación fue preciso para la extracción de información primaria en relación con el fenómeno de estudio, por ende. Cajal (2018) afirma que mediante esta investigación se pueden adquirir datos o sucesos en particular, gracias a la utilización de técnicas con sus respectivos instrumentos, de hecho mediante la investigación de campo se pudo entrar en contacto con la población sujeto de estudio, es decir, a la población del cantón Tulcán, en donde se pudo recolectar información útil y precisa sobre la ejecución presupuestaria y su incidencia en el servicio de recolección de residuos sólidos para dar cumplimiento al propósito del estudio, de hecho para entrar en contacto con la población fue puntual la utilización de encuestas, entrevistas y fichas de observación que permitieron obtener información con sus respectivos instrumentos, es decir, cuestionario 1, 2 y fichas de observación.

### **3.3. IDEA A DEFENDER**

La eficiente ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán en el servicio de recolección de residuos sólidos incide en la prestación del servicio de calidad a la ciudadanía.

### **3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

#### **3.4.1 Definición de variables**

**Variable Independiente:** (Ejecución Presupuestaria): Nora (2018) señala: “La asignación de recursos se realiza de acuerdo con los presupuestarios aprobados, en donde se toma en cuenta las actividades encaminadas a dar cumplimiento a la planificación que fue previamente aprobada” (p. 13).

**Variable dependiente:** (Calidad del servicio): Solís (2020) afirma: “La calidad en la Gestión Pública se mide en función de la capacidad que tiene para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, entorno a las metas preestablecidas, esta gestión se mide a través de resultados” (p. 2).

**Tabla 2.** *Operacionalización de variables*

| <b>Variable</b>  | <b>Dimensión</b>                    | <b>Indicadores</b>   | <b>Técnica</b> | <b>Instrumento</b>   |
|--|-------------------------------------|--|----------------|----------------------|
| <b>Independiente:<br/>Ejecución<br/>presupuestaria</b> | Eficiencia                          | Porcentaje del presupuesto ejecutado                                 | Entrevista     | Formulario 2         |
|  | Eficacia                            | Porcentaje de cumplimiento del logro de objetivos                    | Entrevista     | Formulario 2         |
|  | Efectividad                         | Nivel de resultados alcanzados en torno a la prestación del servicio | Entrevista     | Formulario 2         |
| <b>Dependiente:<br/>Calidad del<br/>servicio</b>       |                                     | Nivel efectivo del servicio  |                |                      |
|  | Percepción ciudadana                | Porcentaje de Satisfacción de la ciudadanía por el servicio recibido | Encuesta       | Formulario 1         |
|  | Capacidad de respuesta              | Organización del servicio  | Observación    | Ficha de observación |
|  | Personal capacitado                 | Nivel de desenvolvimiento  |                |                      |
|  | Calidad del servicio de recolección | Normas ISO   | Entrevista     | Formulario 2         |

Nota. La información corresponde a los métodos, basados en la medición de las variables, en donde se utilizará los respectivos instrumentos para la recolección de información

## **3.5 MÉTODOS UTILIZADOS**

### **3.5.1. Deductivo**

El presente estudio utilizó el método deductivo para deducir un diagnóstico situacional del entorno en la asignación presupuestaria que los GAD han recibido para la prestación de servicios públicos, de esta manera identificar la ejecución presupuestaria que el GAD de Tulcán ha asignado al servicio de recolección de residuos sólidos.

### **3.5.2. Inductivo**

Mientras que el método inductivo es considerado como un razonamiento de inducción que procede de premisas particulares hasta determinar conclusiones generales. Rodríguez y Pérez (2017), afirman que el método inductivo es considerado como un razonamiento de aquellos que se estudia de lo particular hasta lo general, sin embargo, este método consiste en obtener de los hechos particulares hasta determinar una conclusión en general, es decir, ampliar las premisas particulares, en este contexto, el aporte de este método en el presente estudio fue por la identificación de premisas particulares para determinar la eficacia de este servicio dentro de la ciudad de Tulcán para esto podremos conocer de manera individual como la ciudadanía ha recibido este servicio y de esta manera conocer de manera global la calidad de este servicio.

### **3.5.3. Analítico**

Rodríguez y Pérez (2017) manifiesta que este método consiste en la descomposición de todos sus elementos, es decir, se desprende en varias partes para estudiarlas por separado y formar un conjunto, con lo anteriormente expuesto, este método permitió diagnosticar la ejecución presupuestaria que el GAD de Tulcán ha realizado para la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos y como esta ejecución ha repercutido a la hora de prestar este servicio a la ciudadanía de hecho, se

permitió relacionar las variables de estudio para un mejor diagnóstico en la recolección de residuos sólidos y la percepción ciudadana.

#### **3.5.4. Correlacional**

Arias (2020) menciona: “La investigación correlacional consiste en evaluar dos variables, siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas” (párr. 1). Por tal motivo, este tipo de investigación permitió relacionar la ejecución presupuestaria que el GAD de Tulcán otorga al servicio de recolección de residuos sólidos y como este influye en la prestación del servicio para identificar su grado de relación y dependencia. Para ello se utilizó la encuesta y entrevistas con sus respectivos instrumentos 01 y 02 que permitieron correlacionar los criterios entre la población y autoridades del cantón Tulcán; basado en la percepción actual de la ejecución presupuestaria en la recolección de residuos sólidos y su incidencia en el servicio a la ciudadanía.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Para la recolección de información primaria sobre el análisis de la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán al servicio de recolección de los residuos sólidos y su incidencia en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, fue puntual la utilización de técnicas con sus respectivos instrumentos mediante una serie de preguntas, por ende, a continuación, se presentan las técnicas utilizadas en el presente estudio:

#### **3.6.1. Encuesta**

Una de las técnicas utilizadas para la recopilación de información fue la encuesta. Rodríguez (2017) señala:

A través de la aplicación de la encuesta se busca obtener, de forma ordenada y metódica, información acerca de las variables involucradas en el tema de investigación, partiendo de la participación de una población o muestra

seleccionada, cuyo análisis permite revelar las opiniones, costumbres, actitudes, características y aspiraciones comunes de los encuestados. (párr. 6).

Entonces, cabe mencionar que esta técnica se la utilizó mediante un cuestionario estructurado mediante una serie de preguntas cerradas como instrumento para la obtención de información, permitiendo identificar el servicio de recolección de los residuos sólidos y su incidencia en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

### **3.6.2. Entrevista**

Mediante esta técnica se procedió a recopilar información detallada sobre el fenómeno de estudio a las autoridades del cantón Tulcán, especialmente a funcionarios públicos que se dedican a la ejecución del presupuesto, además de los funcionarios que laboran en el departamento de residuos sólidos, de esta manera nos permitió diagnosticar la problemática del estudio basado en criterios subjetivos bajo la perspectiva de personal experto en el manejo de residuos sólidos, para ello se utilizó un cuestionario estructurado constituido de una serie de preguntas abiertas.

### **3.6.3. Observación**

Finalmente, fue puntual la técnica de observación para visualizar el entorno actual del manejo de los desechos sólidos en la ciudad de Tulcán, además de identificar el uso de los contenedores por parte de la ciudadanía, el estado de estos recipientes entre otros factores de suma importancia, para ello se utilizó una ficha de observación que permitió evidenciar el manejo de los residuos sólidos.

## **3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

### **3.7.1. Población**

Pérez (2021), señala que la población es considerada como un conjunto de individuos habitados en un área geográfica, sean personas o especies, para ello fue

puntual identificar la población sujeto de estudio donde se tomará como sujeto de estudio a personas comprendidas entre los 20 a 64 años de género masculino y femenino, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos con proyección al año 2021. En efecto son personas con criterio formado y pueden opinar sobre el accionar del GAD de la ciudad de Tulcán, se considera que las personas tienen facultad para opinar sobre dichas acciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, como se presenta a continuación:

**Tabla 3.** *Población del cantón Tulcán*

| <b>Edad</b>    | <b>Porcentaje</b> | <b>Hombre</b> | <b>Mujeres</b> | <b>Total</b> |
|----------------|-------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>15 a 19</b> | 9,8%              | 3131          | 3259           | 6391         |
| <b>20 a 24</b> | 8,2%              | 2620          | 2727           | 5347         |
| <b>25 a 29</b> | 7,6%              | 2428          | 2528           | 4956         |
| <b>30 a 34</b> | 7,0%              | 2237          | 2328           | 4565         |
| <b>35 a 39</b> | 6,7%              | 2141          | 2228           | 4369         |
| <b>40 a 44</b> | 6,0%              | 1917          | 1995           | 3913         |
| <b>45 a 49</b> | 5,2%              | 1662          | 1729           | 3391         |
| <b>50 a 54</b> | 4,1%              | 1310          | 1364           | 2674         |
| <b>55 a 59</b> | 3,5%              | 1118          | 1164           | 2282         |
| <b>60 a 64</b> | 3,1%              | 991           | 1031           | 2022         |
| <b>Total</b>   | 51,4%             | 19555         | 20354          | 39909        |

Nota. Los datos corresponden a la población del cantón Tulcán según el rango de edad mediante datos proyectados al año 2021.

### 3.7.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra fue necesario utilizar la fórmula de la población finita, en donde se tomó en cuenta varios factores, por tal motivo, se utilizó el siguiente cálculo:

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 * Z^2}$$

**Donde:**

n= Tamaño de la muestra, o el número de unidades a determinar.

N= Población total.

$\sigma$ = Varianza de la población, es un valor constante que equivale a 0.5

Z= Valor determinado mediante niveles de confianza. Es un valor constante, que se lo toma en relación 95%, equivale a 1.96

E= Error muestral (0,05)

### **Cálculo muestral:**

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 65211}{0,05^2 * (65211 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 65211}{0,0025(65210) + 3.8416 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{62.628,6444}{163,9854}$$
$$n= 382$$

Una vez realizado el cálculo muestral se procedió a estratificar según el sector, en donde se muestra la cantidad para levantar información sobre la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán al servicio de recolección de los residuos sólidos y su incidencia en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, cabe mencionar que los rangos de edad con su respectivo porcentaje se lo adaptó mediante el fascículo del cantón Tulcán, en relación al número de habitante se utilizó datos proyectados del INEC para el año 2021.

### **3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Una vez recolectada la información sobre el fenómeno de estudio fue preciso su procesamiento y análisis de datos, en donde se utilizó una hoja de cálculo, también denominada Excel que permitió ordenar la información recolectada en relación a las variables de estudio, de hecho gracias a esta herramienta permite manipular datos

numéricos y no numéricos, permitiendo analizar la información detalladamente, posteriormente se utilizó el software SPSS que permitió analizar datos y cruzar variables para una eficaz interpretación de datos complejos, contribuyendo a la ejecución del presente estudio.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Una vez obtenido la información en base a las encuestas realizadas a la población se presentan los principales hallazgos en relación con la problemática de estudio, mediante tablas y figuras que muestran la frecuencia y porcentaje de respuesta como se presenta a continuación:

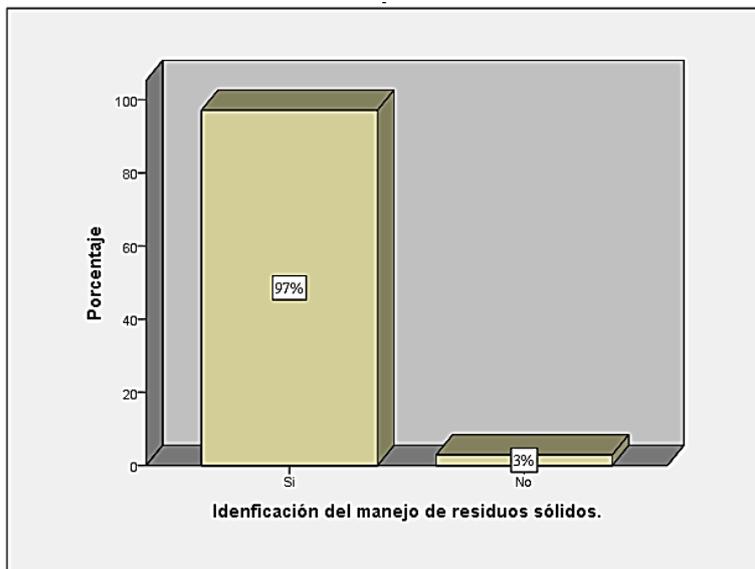
#### 4.1.1. Manejo de residuos sólidos

**Tabla 3.** Conocimiento de la población con relación a los residuos sólidos

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Válido | Si    | 371        | 97,1       |
|        | No    | 11         | 2,9        |
|        | Total | 382        | 100,0      |

*Nota.* La información se obtuvo mediante la investigación de campo a la Población del cantón Tulcán, periodo 2018 – 2019.

**Figura 1.** Representación gráfica sobre la identificación de residuos sólidos



*Nota.* Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos el 97% de la población afirma conocer sobre el manejo de los residuos sólidos representados con un significativo porcentaje, sin

embargo, el 3% desconocer sobre estos desechos, obteniendo que la población del cantón Tulcán identifica sobre el manejo de estos desechos.

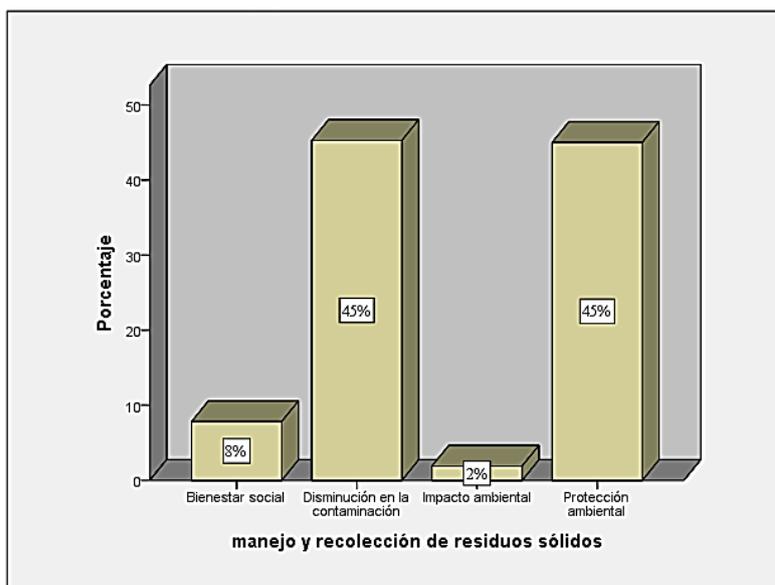
#### 4.1.2. Manejo y recolección de residuos sólidos

**Figura 2.** *Perspectiva en la recolección de residuos sólidos*

|        |                                 | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------------------|------------|------------|
| Válido | Bienestar social                | 29         | 7,8        |
|        | Disminución en la contaminación | 168        | 45,3       |
|        | Impacto ambiental               | 7          | 1,9        |
|        | Protección ambiental            | 167        | 45,0       |
|        | Total                           | 371        | 100,0      |

*Nota.* La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 3.** *Representación gráfica del propósito de residuos sólidos*



*Nota.* Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** Mediante la investigación de campo se pudo obtener que el 45% la población del cantón Tulcán considera que el proceso de manejo y recolección de residuos sólidos debe generar disminución en la contaminación y protección ambiental, representando los porcentajes con mayor relevancia, esto debido al conocimiento de la población sobre estos desechos como un problema ambiental, no obstante, el 8% mencionaron que estos

desechos deben generar bienestar social e impacto ambiental son escasas, evidenciándose en la figura 3.

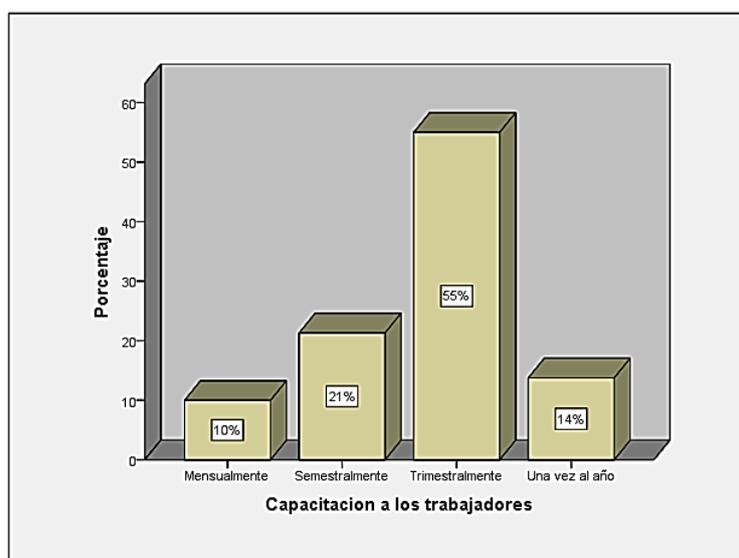
#### 4.1.3. Frecuencia de capacitación al personal que se dedica al manejo y recolección de residuos sólidos

**Tabla 4.** *Periodo de capacitación al personal*

|               |                 | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-----------------|------------|------------|
| <b>Válido</b> | Mensualmente    | 37         | 10,0       |
|               | Semestralmente  | 79         | 21,3       |
|               | Trimestralmente | 204        | 55,0       |
|               | Una vez al año  | 51         | 13,7       |
|               | Total           | 371        | 100,0      |

**Nota.** La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 4.** *Representación gráfica sobre el periodo de capacitación a trabajadores*



**Nota.** Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** Como se puede evidenciar en la figura 4, el 55% de la población mencionó que los servidores públicos que se dedican exclusivamente al manejo y recolección de residuos sólidos de la ciudad deben ser capacitados trimestralmente, es decir, por lo menos cuatro veces por periodo anual, seguido del 21% que afirmó la necesidad de

realizar estas capacitaciones semestralmente, mientras que son escasas las personas que mencionaron se realicen mensual y anualmente.

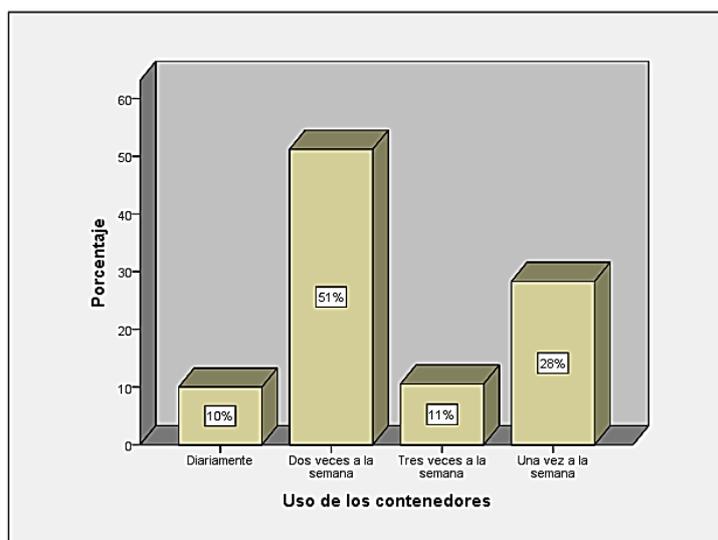
#### 4.1.4. Uso de contenedores de recolección de residuos sólidos

**Tabla 5.** Frecuencia de uso de los contenedores

|               |                        | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------------------|------------|------------|
| <b>Válido</b> | Diariamente            | 37         | 10,0       |
|               | Dos veces a la semana  | 190        | 51,2       |
|               | Tres veces a la semana | 39         | 10,5       |
|               | Una vez a la semana    | 105        | 28,3       |
|               | Total                  | 371        | 100,0      |

**Nota.** La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 5.** Representación gráfica del uso de contenedores



**Nota.** Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** El 51% de la población utiliza estos recipientes por lo menos dos veces a la semana, representado por su mayor porcentaje, seguido del 28% que mencionó hacerlo una vez a la semana, a diferencia de un débil porcentaje que afirmó hacer uso de estos contenedores diariamente y tres veces a la semana.

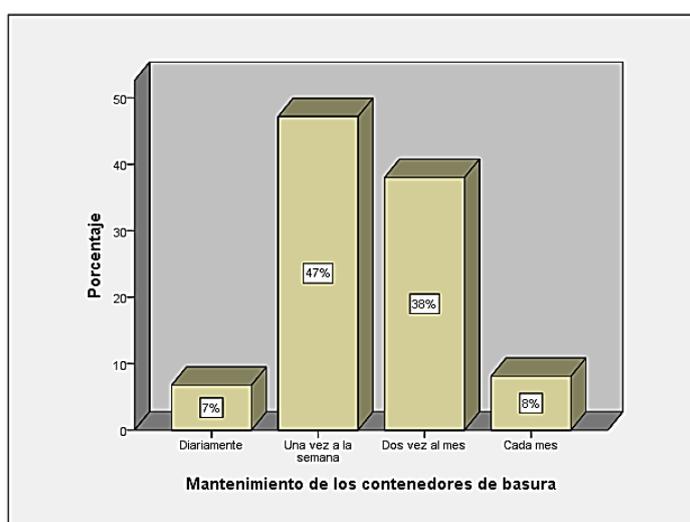
#### 4.1.5. Mantenimiento y limpieza de los contenedores de residuos sólidos

**Tabla 6.** Limpieza en los contenedores

|               |                     | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|---------------------|------------|------------|
| <b>Válido</b> | Cada mes            | 30         | 8,1        |
|               | Diariamente         | 25         | 6,7        |
|               | Dos veces al mes    | 141        | 38,0       |
|               | Una vez a la semana | 175        | 47,2       |
|               | Total               | 371        | 100,0      |

**Nota.** La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 6.** Representación gráfica de la frecuencia en el mantenimiento de los contenedores



**Nota.** Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** EL 47% los ciudadanos del cantón Tulcán afirmaron que el mantenimiento y limpieza a estos recipientes debe ser mínimo una o dos veces a la semana como se puede evidenciar en la figura 6 que representa el mayor porcentaje, sin embargo. El 38% mencionaron que la limpieza a estos contenedores debe ser diaria y cada mes son escasas.

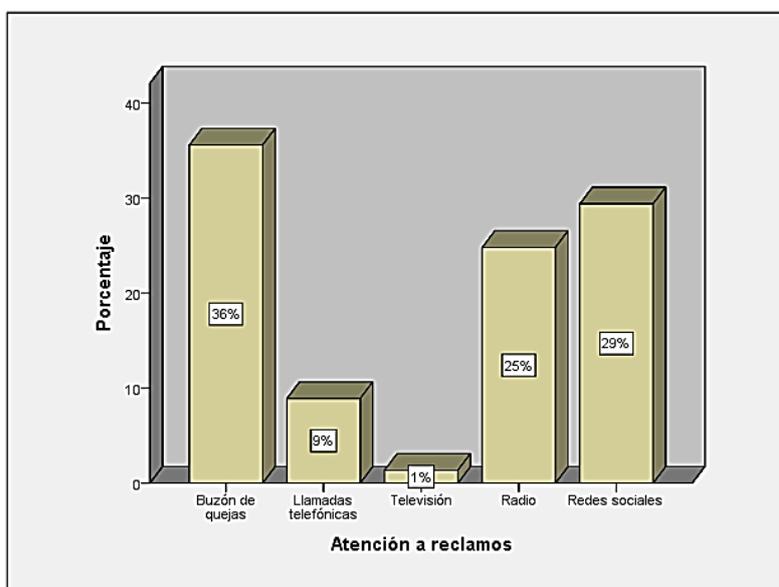
#### 4.1.6. Atención en reclamos sobre la recolección de residuos sólidos

Tabla 7. Medios utilizados para los reclamos

|        |                      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------------|------------|------------|
| Válido | Buzón de quejas      | 132        | 35,6       |
|        | Llamadas telefónicas | 33         | 8,9        |
|        | Radio                | 92         | 24,8       |
|        | Redes sociales       | 109        | 29,4       |
|        | Televisión           | 5          | 1,3        |
|        | Total                | 371        | 100,0      |

*Nota.* La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

Figura 7. Representación gráfica de los medios para posibles reclamos y quejas



*Nota.* Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** El 36% de la población del cantón Tulcán mencionó que las quejas y reclamos con relación al servicio de recolección de residuos sólidos es mediante un buzón de quejas, seguido 29% y 25% que afirmó hacerlo mediante redes sociales y radio respectivamente considerados como medios de comunicación masivos, no obstante, las llamadas telefónicas y la televisión son los medios con menor participación en atender quejas y reclamos con relación al servicio de recolección de residuos sólido.

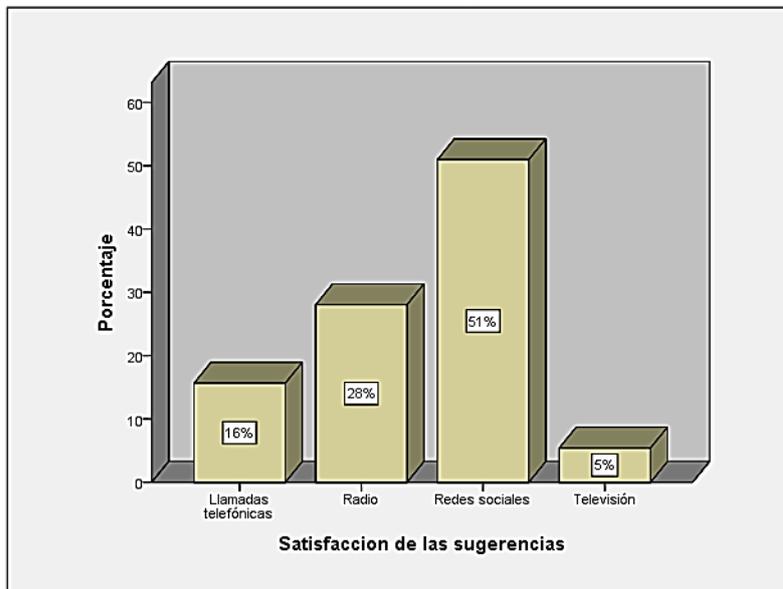
#### 4.1.7. Respuesta a sugerencias de manera oportuna

Tabla 8. Medios de respuesta por parte de las autoridades

|        |                      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------------|------------|------------|
| Válido | Llamadas telefónicas | 58         | 15,6       |
|        | Radio                | 104        | 28,0       |
|        | Redes sociales       | 189        | 50,9       |
|        | Televisión           | 20         | 5,4        |
|        | Total                | 371        | 100,0      |

*Nota.* La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

Figura 8. Representación gráfica de las respuestas oportunas



*Nota.* Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** El 51% de la población mencionó que este servicio es atendido por medio de las redes sociales por su respuesta efectiva y el uso de esta herramienta en beneficio de la sociedad, mientras que el 28% afirmó que la radio y llamadas telefónicas son los medios oportunos en acudir a sus peticiones, sin embargo, la televisión es medio menos oportuno para acoger los reclamos de la ciudadanía, esto puede suscitarse por su dificultad y costo de este medio.

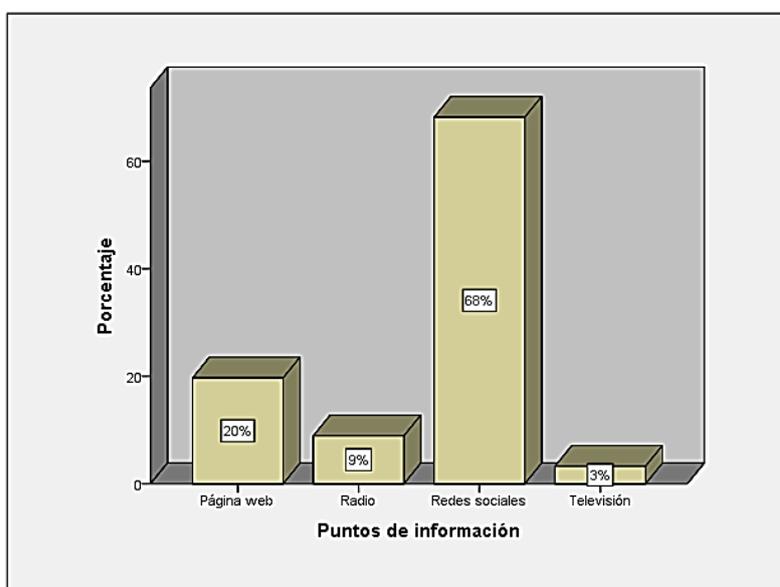
#### 4.1.8. Medios de información sobre el manejo y recolección de residuos sólidos

Tabla 9. Disponibilidad de información en la recolección de residuos sólidos

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Página web     | 73         | 19,7       |
|        | Radio          | 33         | 8,9        |
|        | Redes sociales | 253        | 68,2       |
|        | Televisión     | 12         | 3,2        |
|        | Total          | 371        | 100,0      |

*Nota.* La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

Figura 9. Representación gráfica sobre la disponibilidad de información



*Nota.* Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 66% mencionó a las redes sociales son el medio que maneja el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán para informar sobre el manejo y recolección de residuos sólidos, representando el mayor porcentaje, esto se suscita porque este medio no tiene costo alguno y su contenido puede difundirse rápidamente, a diferencia de las páginas y radio que son los medios con menor manejo en este aspecto por su dificultad y costo, por

ende, la televisión es el medio de menor utilidad, obteniendo que las redes sociales es considerado por parte del GAD el medio con mayor propagación de la información en relación al manejo y recolección de residuos sólidos.

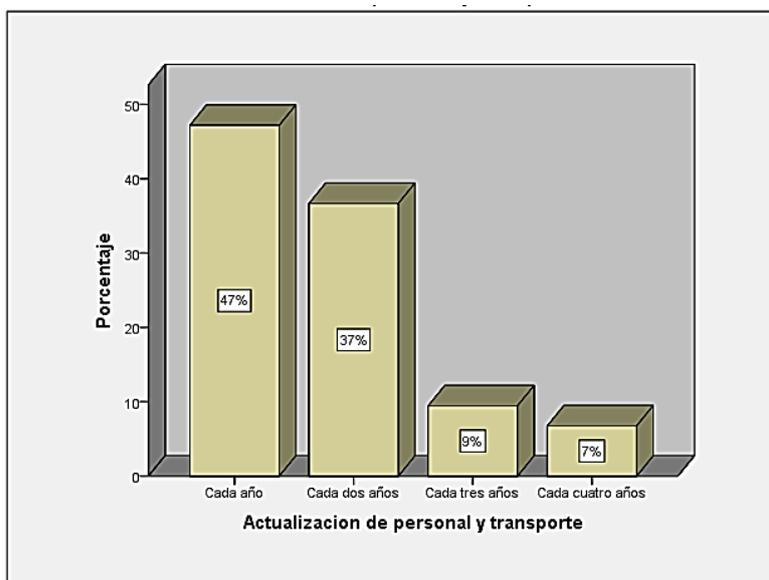
#### 4.1.9. Actualización en el sistema: Personal y transporte

**Tabla 10.** *Periodo en los cambios de personal y transporte de los residuos sólidos*

|               |                  | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------------|------------|------------|
| <b>Válido</b> | Cada año         | 175        | 47,2       |
|               | Cada cuatro años | 25         | 6,7        |
|               | Cada dos años    | 136        | 36,7       |
|               | Cada tres años   | 35         | 9,4        |
|               | Total            | 371        | 100,0      |

**Nota.** La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 10.** *Representación gráfica sobre el periodo de actualización de personal y transporte*



**Nota.** Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** El 47% de los ciudadanos están de acuerdo que la actualización en el sistema personas y transporte del manejo de residuos sólidos se lo realice anualmente, es decir,

mínimo una vez al año, seguido del 37% que mencionó que esta actualización se la realice cada dos años, no obstante, son escasas las personas que dicen estar de acuerdo que estos cambios se los realice cada tres y cuatros años, en consecuencia, se puede evidenciar que los ciudadanos requieren estos reajustes en un corto tiempo, garantizando un eficaz servicio en el manejo y recolección de residuos sólidos en la ciudad de Tulcán.

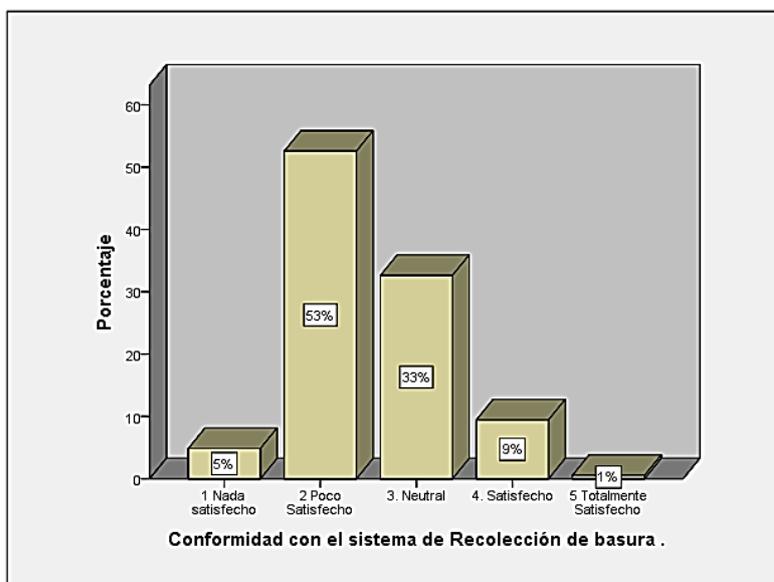
#### 4.1.10. Conformidad con el sistema de Recolección de residuos sólidos

**Tabla 11.** Satisfacción en el sistema de recolección de residuos sólidos

|               |                         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------------|------------|------------|
| <b>Válido</b> | 1 Nada satisfecho       | 18         | 4,9        |
|               | 2 Poco Satisfecho       | 195        | 52,6       |
|               | 3. Neutral              | 121        | 32,6       |
|               | 4. Satisfecho           | 35         | 9,4        |
|               | 5 Totalmente Satisfecho | 2          | 0,5        |
|               | Total                   | 371        | 100,0      |

*Nota.* La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 11.** Representación gráfica sobre la recolección de residuos sólidos



*Nota.* Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** El 53% de la población del cantón Tulcán mencionó estar poco satisfecho con el actual sistema de recolección de basura evidenciándose en la figura 11, seguido del 33% que afirmó no estar ni satisfecho ni insatisfecho, sin embargo, los ciudadanos que mencionaron sentirse totalmente satisfechos son muy escasos al igual que aquellos no estar nada satisfechos, identificando que es necesario implementar mejoras en el sistema de recolección de residuos sólidos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

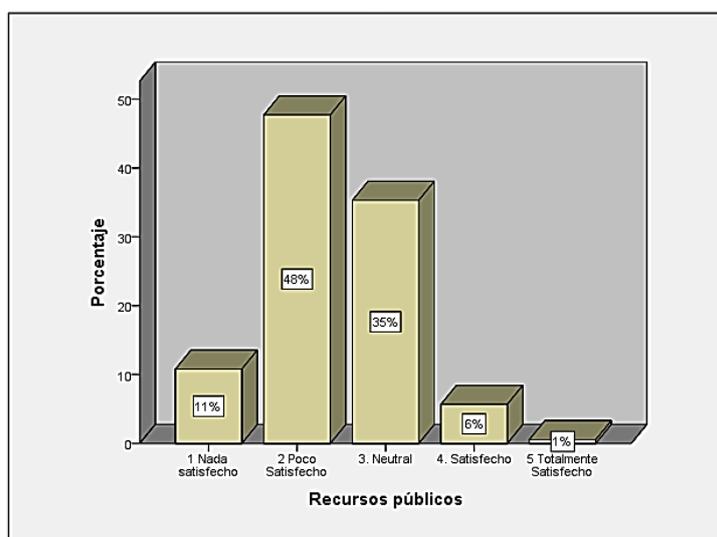
#### 4.1.11. Servicio de calidad con relación a los recursos públicos

**Tabla 12.** *Calidad en el contexto de los recursos públicos*

|               |                         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------------|------------|------------|
| <b>Válido</b> | 1 Nada satisfecho       | 40         | 10,8       |
|               | 2 Poco Satisfecho       | 177        | 47,7       |
|               | 3. Neutral              | 131        | 35,3       |
|               | 4. Satisfecho           | 21         | 5,7        |
|               | 5 Totalmente Satisfecho | 2          | ,5         |
|               | Total                   | 371        | 100,0      |

**Nota.** La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 12.** *Representación gráfica de la satisfacción en los fondos públicos*



**Nota.** Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** Según los datos recolectados se puede identificar que el 48% de la población del cantón Tulcán se siente poco satisfecha en el servicio de calidad en la recolección de basura, más aún cuando se destina ciertos fondos públicos para brindar un servicio de calidad, seguido del 36% que afirma no estar de acuerdo ni en desacuerdo, obteniendo que las autoridades deben transparentar los recursos públicos.

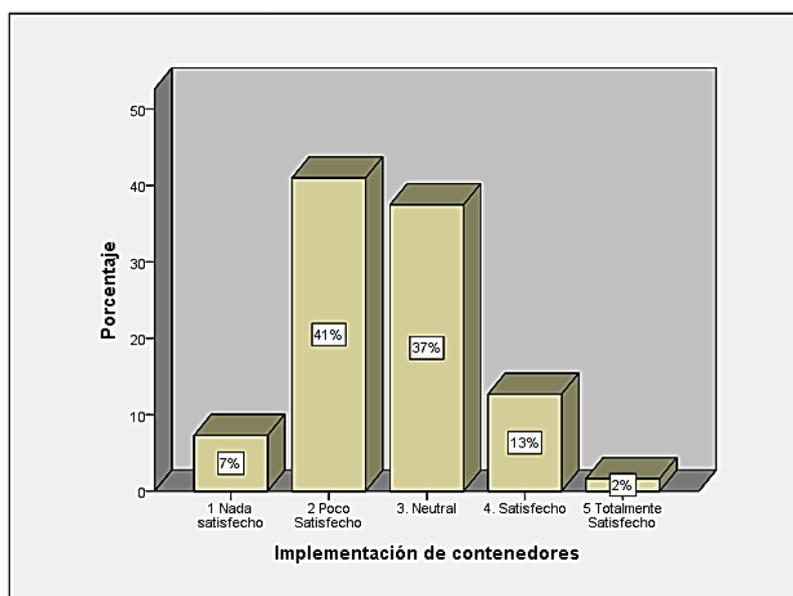
#### 4.1.12. Servicio de calidad con relación a la implementación de contenedores

**Tabla 13.** *La calidad en el contexto de los contenedores*

|               |                         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------------|------------|------------|
| <b>Válido</b> | 1 Nada satisfecho       | 27         | 7,3        |
|               | 2 Poco Satisfecho       | 152        | 41,0       |
|               | 3. Neutral              | 139        | 37,5       |
|               | 4. Satisfecho           | 47         | 12,7       |
|               | 5 Totalmente Satisfecho | 6          | 1,6        |
|               | Total                   | 371        | 100,0      |

**Nota.** La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 13.** *Representación gráfica en la calidad de los contenedores de residuos sólidos*



**Nota.** Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** El 41% de los ciudadanos se sienten poco satisfechos y se mantienen en una opinión neutral un 37% sobre la satisfacción con relación al servicio de calidad con la implementación de recipientes en la ciudad, no obstante, son escasas las personas que mencionaron estar satisfechos con estos contenedores. En consecuencia, se obtiene que la implementación de contenedores recolectores de basura que están ubicados en la ciudad de Tulcán no contribuye a que la ciudadanía reciba un servicio de calidad, en este sentido, es necesario implementar mejoras mediante en la prestación del servicio.

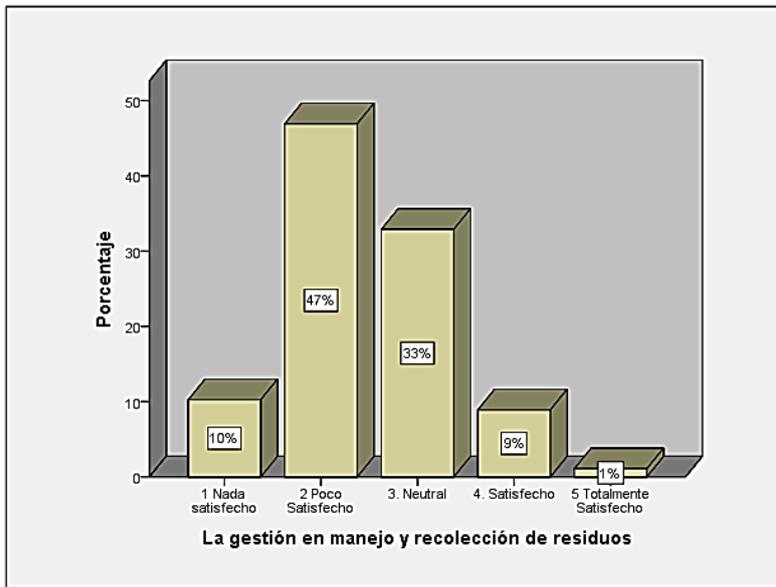
#### 4.1.13. La gestión en la satisfacción de las necesidades

**Tabla 14.** *La satisfacción en la gestión en manejo y recolección de residuos*

|               |                         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------------|------------|------------|
| <b>Válido</b> | 1 Nada satisfecho       | 38         | 10,2       |
|               | 2 Poco Satisfecho       | 174        | 46,9       |
|               | 3. Neutral              | 122        | 32,9       |
|               | 4. Satisfecho           | 33         | 8,9        |
|               | 5 totalmente Satisfecho | 4          | 1,1        |
|               | Total                   | 371        | 100,0      |

**Nota.** La información corresponde a la población del cantón Tulcán que mencionó conocer sobre el manejo de los residuos sólidos en el periodo 2018-2019

**Figura 14.** Representación gráfica en la satisfacción del manejo de residuos sólidos



**Nota.** Los datos se obtuvieron mediante la investigación de campo en el periodo 2018-2019, posteriormente se ingresó al programa estadístico SPSS para su respectivo análisis.

**Análisis:** Según los datos obtenidos se puede evidenciar que el 47% de la población del cantón Tulcán se siente poco satisfecha en la gestión en manejo de estos desechos, representados por el porcentaje con mayor relevancia, mientras que el 33% optaron por una opinión neutral sobre esta gestión, mientras que las personas que mencionaron estar conformes o satisfechas son escasas, en consecuencia es preciso identificar que la necesidad de implementar mejoras en la gestión en el manejo y recolección de residuos sólidos es un factor a estudiar por parte de las autoridades, debido a que la población presenta incertidumbre en esta gestión pública.

#### **4.1.1. Interpretación de resultados**

Actualmente, los residuos sólidos se han convertido en materias generadas por las actividades del ser humano, convirtiéndose en un problema social latente, en este sentido, los residuos sólidos se han convertido en un problema social, por tal motivo; en relación a los servidores públicos que realizan actividades en la recolección de residuos

sólidos deben ser competentes en esta actividad, debido a la clasificación de los residuos en relación a su utilidad, también se obtuvo que los contenedores de recolección de residuos sólidos en la ciudad de Tulcán son considerados recipientes especiales para almacenar todo tipo de residuos.

La importancia en la limpieza de los contenedores de basura es vital la acelerada descomposición de los residuos sólidos, para ello su mantenimiento debe ser constante, además existen usuarios de los contenedores de residuos sólidos que se sienten perjudicados por el escaso mantenimiento que se les brinda a estos recipientes, más aún cuando estos se localizan en sectores vulnerables, en donde la población requiere ser escuchados ante sus requerimientos, en este sentido.

Ahora bien, una vez identificado el medio que utiliza el GAD de Tulcán para atender las quejas y reclamos en cuanto al servicio de recolección de residuos sólidos, también es preciso identificar porque medio sus sugerencias son acogidas de manera oportuna en torno a este servicio de recolección, además para el adecuado manejo de los recipientes de recolección de residuos sólidos, es puntual informar a los ciudadanos sobre su utilidad, en este contexto, la actualización en el personal y transporte depende de factores internos, puesto que es necesario planificar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para garantizar una recolección efectiva en dependencia de su jurisdicción, con lo anteriormente expuesto, sin embargo, a pesar de la disponibilidad de recipientes para la recolección de residuos sólidos en la ciudad de Tulcán los ciudadanos mencionaron estar poco satisfechos con el actual sistema de recolección de basura en todas sus etapas, es decir, en el transporte y barrido de la ciudad, representado un porcentaje significativo en esta opción de respuesta.

En relación con la percepción ciudadana frente al servicio de recolección de basura es regular, puesto que es necesario implementar mejoras para satisfacer las exigencias

ciudadanas, de hecho, los recursos públicos garantizan un servicio eficaz, por tal motivo, el servicio percibido por los ciudadanos en la implementación de contenedores recolectores de basura se puede evidenciar que la población del cantón Tulcán no se siente satisfecha. Finalmente, el inadecuado manejo en los residuos sólidos ocasiona impactos negativos, para ello es necesario contar con una gestión eficaz en el manejo y recolección de estos residuos.

#### **4.1.1.1. Interpretación de las entrevistas**

Para poder realizar la evaluación de la gestión del servicio de recolección de residuos se procedió a realizar entrevistas, las cuales fueron dirigidas a los funcionarios de los departamentos de financiero y el responsable del área de residuos sólidos del GAD de Tulcán. Por otra parte, también se realizó a los directores de las oficinas técnicas de Turismo y Ambiente, con la finalidad de conocer desde otro punto de vista cómo fue la gestión de este servicio por parte del municipio.

Para esto fue necesario implementar el método Delphi esta es una técnica la busca obtener información a partir de un grupo de expertos, aquí se conocen varios puntos de discrepancia entre las opiniones de los diferentes expertos y con ello se puede hacer comparaciones de las diferentes opiniones obtenidas.

Una vez realizadas las entrevistas en relación con qué perfil profesional debe tener el personal encargado del manejo y recolección de residuos sólidos mencionaron que deben ser ingenieros ambientales, tecnólogos en sanidad, por otro lado, los encargados de las labores deben tener conocimientos sobre la clasificación de residuos sólidos.

Por otra parte, se pudo evidenciar que algunos servidores desconocen cómo es la asignación del presupuesto al servicio de recolección de residuos sólidos, mientras que ciertos funcionarios del GAD municipal del cantón Tulcán afirmaron que se realiza una

planificación con herramientas como el POA, sin embargo, en el contexto de la gestión de este servicio mencionaron que lleva un proceso desde su recolección hasta depósito, mientras que en el departamento financiero mencionaron desconocer sobre esta gestión, en relación a las características de la recolección de residuos sólidos afirmaron la necesidad de clasificar los residuos por parte de la ciudadanía para un mejor manejo.

Dentro de la gestión el responsable del área de residuos sólidos mencionó que el manejo de los residuos sólidos está bajo el área de residuos sólidos, aquí se centran tres ejes el primero, que sería la recolección, el traslado y finalmente la disposición final de los residuos. Por otro lado, el encargado de la oficina técnica del ambiente indicó que la evaluación de gestión de los desechos, parte desde la entrega de una licencia ambiental por parte de ellos hacia el municipio luego del control y seguimiento a través de auditorías ambientales de cumplimiento que dice la normativa que se tiene que entregar al año la primera auditoría, luego cada dos años con su plan de manejo para una buena gestión de los desechos sólidos de la ciudad de Tulcán

En la evaluación de la gestión todos los entrevistados mencionaron que las auditorías y controles estatales es la mejor opción para evitar las falencias y la desorganización interna en estas instituciones, además erradicar la corrupción que actualmente ha tomado impulso en el sector público, finalmente en el seguimiento y control están de acuerdo que se emplee un instrumento para garantizar una asignación presupuestaria solido bajo el manejo de los residuos sólidos, además estos controles mencionaron que deben ser constantes.

#### **4.1.1.1. Cumplimiento de la ejecución presupuestaria**

También fue de suma importancia diagnosticar el cumplimiento de la ejecución presupuestaria con relación al manejo y recolección de residuos sólidos en la ciudad de

Tulcán en el periodo 2018-2019, bajo sus programas o actividades de cumplimiento como se expone a continuación:

**Tabla 15.** *Cumplimiento de la ejecución presupuestaria en el cantón Tulcán en el año 2018*

| <b>Programa y/o Actividad</b>   | <b>Presupuesto Planificado</b> | <b>Presupuesto Ejecutado</b> | <b>% Cumplimiento del Presupuesto</b> | <b>Nivel de Cumplimiento</b> |
|---|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| <b>1</b> Contenerización de la ciudad de Tulcán   | 838.880,00                     | 80.229,92                    | 9,56%                                 | Cumplimiento mínimo          |
| <b>2</b> Diseño e implementación del nuevo modelo de gestión integral de residuos sólidos del cantón Tulcán | 1.598.440,00                   | 1.481.208,00                 | 92,67%                                | Cumplimiento Significativo   |
| <b>3</b> Mantenimiento y Reparación de recolectores   | 20.000,00                      | 14.287,88                    | 70%                                   | Cumplimiento Parcial         |
| <b>4</b> Combustibles recolectores y vehículos  | 19.434,40                      | 15.257,00                    | 78,94%                                | Cumplimiento Significativo   |
| <b>5</b> Repuestos mantenimiento recolectores y vehículos   | 30.000,00                      | 21.473,36                    | 73,33%                                | Cumplimiento Parcial         |

*Nota.* La información se obtuvo mediante la investigación de campo a las autoridades del GAD del cantón Tulcán sobre la ejecución presupuestaria en el manejo y recolección de residuos sólidos.

Como se puede evidenciar en la tabla 18 sobre la ejecución presupuestaria en relación al manejo de los residuos sólidos en el año 2018, tuvo un presupuesto planificado de 2'506 674 dólares, de esta cantidad se ejecutó 1'612 454, representando el 65% de cumplimiento, es decir, no cubrió totalmente el nivel de cumplimiento, además es importante mencionar que el mayor gasto fue dado en el diseño e implementación del nuevo modelo de gestión integral de residuos sólidos del cantón Tulcán, seguido de un menor porcentaje en la contenerización de la ciudad de Tulcán, puesto que en este periodo se modificó el sistema de recolección en los residuos sólidos, sin embargo, el menor gasto público fue en combustibles recolectores, vehículos y el mantenimiento y reparación de estos recolectores.

Finalmente, también presenta un gasto moderado en los repuestos de los recolectores y vehículos, permitiendo identificar el nivel de cumplimiento en el diseño e implementación del nuevo modelo de gestión integral de residuos sólidos por la adquisición y modificación de este servicio.

**Tabla 16.** *Cumplimiento de la ejecución presupuestaria en el cantón Tulcán en el año 2019*

| <b>Programa y/o Actividad</b>  | <b>Presupuesto Planificado</b> | <b>Presupuesto Ejecutado</b> | <b>% Cumplimiento</b> | <b>Nivel de Cumplimiento</b> |
|--|--------------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| <b>1</b> Adquisición vestuario y prendas de protección                     | 26.413,47                      | 7.093,47                     | 26,85 %               | Cumplimiento mínimo          |
| <b>2</b> Mantenimiento y reparación de recolectores                        | 36.629,60                      | 5.269,60                     | 14,38 %               | No cumplimiento              |
| <b>3</b> Monitores proyecto de desechos sólidos con sistema                | 23.856,00                      | 23.856,00                    | 100,00 %              | Cumplimiento Excelente       |
| <b>4</b> contenerización Contenedores de basura de alta densidad y lipters | 373.815,45                     | 373.815,45                   | 100,00 %              | Cumplimiento Excelente       |
| <b>5</b> Combustibles recolectores y vehículos                             | 49.937,53                      | 37.122,37                    | 74%                   | Cumplimiento Parcial         |
| <b>6</b> Repuestos mantenimiento recolectores y vehículos                  | 58.228,00                      | 7.828,80                     | 12,07%                | No cumplimiento              |

*Nota.* La información se obtuvo mediante la investigación de campo a las autoridades del GAD del cantón Tulcán sobre la ejecución presupuestaria en el manejo y recolección de residuos sólidos.

Mientras que en 2019 el cumplimiento de la ejecución presupuestaria tuvo una disminución en sus gastos, debido que su presupuesto planificado fue de 568 878 dólares, ejecutándose 454 983 dólares con un 55% de cumplimiento, además cabe mencionar que el mayor gasto para este periodo se lo realizó en contenedores de basura de alta densidad y lipters con el cumplimiento del 100%, sin embargo, el menor gasto se lo costeo en mantenimiento y reparación de recolectores de residuos sólidos en la ciudad de Tulcán.

## **4.2. DISCUSIÓN**

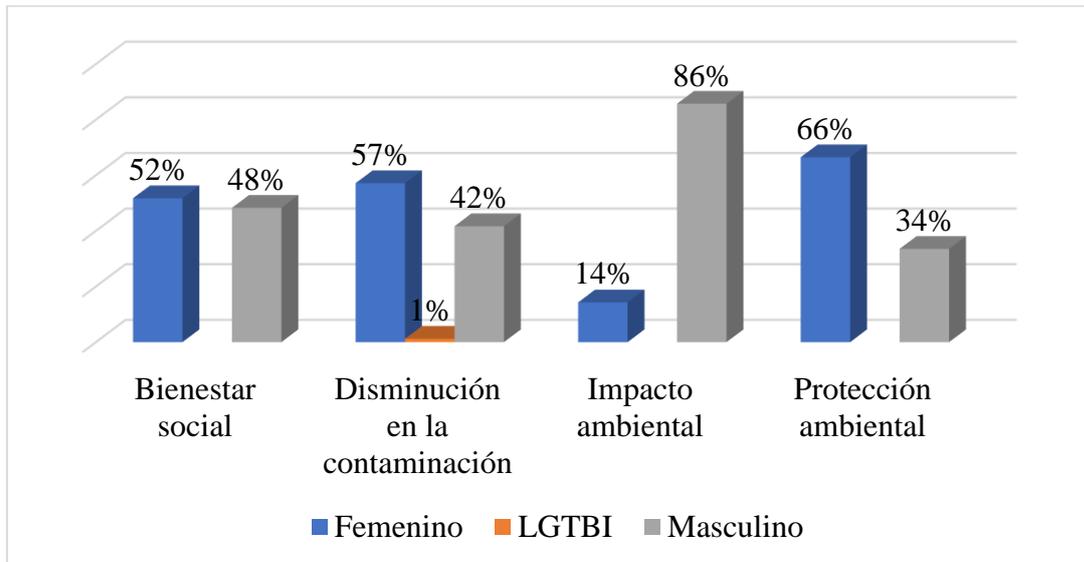
### **4.2.1. Servicio de recolección de los residuos sólidos**

Actualmente, la gestión integral se ha convertido en un sistema que maneja los residuos sólidos urbanos, basados en un proceso sostenible, esta gestión tiene como propósito reducir estos residuos y garantizar la protección al medio ambiente, conservando sus recursos naturales, además de mejorar la calidad de vida de la población, por tal motivo, este servicio es competencia de la entidad gubernamental como es el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Mora y Ávila (2020), postulan que las tasas de recolección de residuos son constituidas como aquellos instrumentos de la economía ambiental, consolidándose en el régimen de desarrollo y en las políticas públicas como la economía circular, garantizando una sostenibilidad financiera en el eficaz manejo de los residuos, esto permitirá instaurar procesos de reciclaje y la reutilización de estos.

En este contexto, mediante el servicio de recolección de residuos se fomenta al cuidado del ambiente como se evidencia en la siguiente figura, donde se puede identificar que el género masculino predomina que mediante un deficiente servicio en la recolección de residuos sólidos se genera un gran impacto ambiental, mientras que el género femenino mencionó que este sistema de recolección de residuos sólidos debe de generar mayor protección ambiental.

**Figura 15.** Propósito del manejo de recursos sólidos según el género



*Nota:* La información corresponde a la investigación de campo sobre el manejo y Recolección de residuos sólidos en la ciudad de Tulcán en el año 2018-2019.

Mediante la investigación se logró determinar que la principal función del manejo de los residuos sólidos es disminuir el impacto ambiental, es decir, proteger al medio ambiente, además de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía; También se pudo determinar cómo se encuentra el actual procesos en el sistema de recolección de basura de la ciudad de Tulcán, identificando que la población está descontento con el actual sistema de recolección de basura, evidenciando que este sistema es deficiente por las escasas garantías que perciben los ciudadanos.

Jerez, Borja y Armas (2018) señalan que la gestión de los residuos sólidos actualmente se han constituido como un reto para los gobiernos municipales, debido a su aumento regular, para ello es importante contar con un presupuesto que cubra todas las fases de recolección, transporte y disposición final, por tal motivo, el servicio de recolección de desechos sólidos es un servicio básico para los ciudadanos, garantizándoles acceder a una mejora calidad de vida, es por esta razón la importancia de mantener niveles altos

de calidad en la prestación de este servicio mediante políticas públicas y mecanismos de participación para acoger las necesidades de los ciudadanos.

Adaptando los antecedentes del presente estudio. Trujillo, et al. (2017), afirmaron que la basura se ha convertido un problema de orden público, especialmente por ciertos factores como la visión higienista que se originó en el siglo XIX, debido que los derechos dejaron de ser incómodos para convertirse en elementos peligrosos en el entorno urbano, mientras que otro factor se asocia a consolidado un Estado moderno mediante mecanismos, políticas y regulación social, para crear espacios ordenados y estéticos.

Por tal motivo, los Gobiernos Autónomos Descentralizados como entidad rectora son los encargados de implementar políticas públicas para un eficaz manejo en la recolección de los residuos sólidos, además es fundamental la participación directa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la asignación del presupuesto participativo, permitiendo cumplir con las actividades en el aspecto de residuos y cumplir con el propósito establecido para mejorar el servicio al ciudadano, de hecho, existe un modelo referente como es el modelo de sustentabilidad que surgió para fortalecer el buen manejo de los residuos sólido, este modelo puede ser utilizado para todos los gobiernos a nivel mundial.

Jiménez 2017, como se cita en Macías, Páez y Torres (2018) define a este modelo como:

La generación, almacenamiento, recolección, transferencia y transporte, procesamiento, y evacuación de residuos sólidos de una forma que armoniza con los principios de la salud pública, de la economía, de la ingeniería, de la conservación, de la estética y de otras consideraciones ambientales, y que

también responde a las expectativas públicas. Dentro de su ámbito, la gestión de residuos sólidos incluye las funciones administrativas, financieras, legales, de planificación y de ingeniería involucradas en las soluciones de todos los problemas de residuos. (p.175)

Con lo anteriormente expuesto, existe la necesidad de implementar un modelo en el manejo y recolección de residuos sólidos ya que resulta importante, debido a que esta problemática ha ocasionado insatisfacción social por el inadecuado manejo de los residuos sólidos, para ello las autoridades han implementado políticas públicas que busquen satisfacer los requerimientos de la sociedad en relación con los residuos sólidos. Por tal motivo, este manejo se ha convertido en una competencia exclusiva para los Gobiernos Autónomos Descentralizados, planificando recursos para su buen manejo mediante partidas presupuestarias enfocadas a realizar actividades y medir su nivel de cumplimiento.

Con relación al transporte de los residuos sólidos según el personal que realiza esta actividad en la ciudad de Tulcán mencionó que lleva un proceso, partiendo de la recolección hasta su posterior incineración, en este sentido. Cifuentes (2020) menciona, sobre los procesos que conllevan los residuos sólidos partiendo de la visita técnica que tiene como propósito evaluar las condiciones y cantidades de residuos a transportar, es decir, identificar el tipo de recipiente, su ubicación y puntos de acopio.

Posteriormente, se procede a la recolección de los residuos para revisar la carga y acondicionamiento del vehículo, seguido del proceso de transporte en donde se lo realiza con las respectivas normas de seguridad en vehículos acondicionados para esta labor, para ello el tipo de unidad corresponde a la capacidad de carga en relación a las necesidades de cada espacio; cabe señalar que las características técnicas se relacionan al equipamiento adecuado para realizar el transporte y con un riguroso control y

monitoreo. Es decir, debe existir un control desde su recolección hasta su disposición final en horarios diurnos para un eficaz manejo, ahora bien, en relación a la disposición final todos los residuos deben ser dispuestos en base a todas las actividades autorizadas para realizar su tratamiento, y finalmente la gestión documentaria, en donde debe ser garantizado su cumplimiento mediante las respectivas normas en la gestión de residuos sólidos, los mismos que pueden ser consolidados mediante un informe detallado.

#### **4.2.2. La ejecución presupuestaria**

En relación a la ejecución presupuestaria es importante señalar que los recursos públicos son la base para satisfacer las necesidades y exigencias de la población que mediante estrategias y acciones que permitan cumplir con estos requerimientos, por tal motivo el Ministerio de Economía y Finanzas (2020), señala que durante el ciclo presupuestario todas las instituciones gubernamentales del sector público deben establecer un presupuesto, en relaciones a todas las acciones que requieren de una solución, para ello se utilizan recursos humanos, financieros y materiales para cumplir con los requerimientos en tiempos estimados, por ende, la ejecución presupuestaria presenta ciertas características como el compromiso, considerado como un acto administrativo, siendo la autoridad de turno quien decida su realización asignando un reserva parcial o total en la asignación presupuestaria, de hecho este compromiso se lo refleja con el cumplimiento de las actividades.

También, la Contraloría General del Estado (2020) define a la ejecución presupuestaria como: “conjunto de normas y procedimientos sistemáticos y ordenados de carácter técnico, legal y administrativo que partiendo del presupuesto institucional aprobado se aplican para la recaudación o recibo de los recursos estimados” (párr. 1).

La importancia del seguimiento que se dé a la ejecución presupuestaria radica en crear un instrumento de control, también puede servir como un recurso informativo para posteriores periodos sobre la ejecución de presupuesto; es por esta razón el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán elabora partidas presupuestarias estas se consideran como el punto de partida, permitiendo mantener un eficaz manejo en las necesidades ciudadanas; como es el caso del manejo de residuos sólidos que necesita establecer asignaciones para controlar el manejo y recolección de los desechos, es este sentido, para el cumplimiento de la ejecución presupuestaria cumple con ciertas actividades o programas como la Adquisición vestuario y prendas de protección, mantenimiento y reparación de recolectores, proyectos de desechos sólidos con sistema contenerización, contenedores de basura de alta densidad y lifters, combustibles y recolectores y los repuestos mantenimiento recolectores y vehículos.

Mediante estos factores se realiza una planificación anticipada para la ejecución del presupuesto con un porcentaje de cumplimiento, en este sentido, según la información obtenida a las autoridades del cantón Tulcán en el caso del periodo 2018-2019 se puede evidenciar un cumplimiento en todas las actividades, puesto que no poseen un 100% de cumplimiento en la ejecución presupuestaria. Ahora bien, según los resultados obtenidos de la entrevista se pudo identificar que existe una planificación presupuestaria para el manejo de los recursos sólidos, esta planificación se la realiza anualmente con todas las actividades que se deben realizar para garantizar el buen servicio al ciudadano.

Actualmente, la ejecución presupuestaria es considerada como una herramienta de planificación, tratándose en el servicio de residuos sólidos, debido que estos se han convertido en un problema social por su deficiente utilización, por esta razón la ejecución presupuestaria es puntual en el manejo de residuos que garanticen un servicio

de calidad a la población, puesto que contribuye a destinar recursos públicos para un mejor servicio.

Cabe mencionar que actualmente en todas las entidades públicas existen enfoques en los componentes del sistema de gestión calidad como es la dirección estratégica, por ende, la gestión presupuestaria contribuye a definir acciones y estrategias futuras basadas en los objetivos establecidos. Además, es preciso identificar que el presupuesto público es un factor predominante para brindar un servicio de calidad en el manejo de recolección de residuos sólidos, debido que permite cumplir con sus propósitos establecidos por el GAD del cantón Tulcán. Es importante mencionar que estos fondos son considerados como el capital del Estado o las entidades estatales destinadas a un objetivo en común, en el caso del presente estudio.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- La percepción ciudadana frente al servicio de recolección de residuos sólidos brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán en el periodo 2018-2019 es limitado debido a que esta población se siente poco satisfecha en la calidad del servicio de los residuos sólidos, representados por el 53%, sin embargo, tan solo el 0,5% de los ciudadanos se sienten satisfechos con el sistema de recolección de basura, de hecho, existe incertidumbre en esta población sobre los recursos públicos destinados al manejo de estos residuos por las escasas garantías en este servicio por parte de las autoridades.
- En cuanto a la evaluación de la gestión se realizaron entrevistas dirigidas a diferentes expertos, estas permitieron conocer que, actualmente, en el GAD Municipal de Tulcán no cuenta con una adecuada gestión operativa en el servicio de recolección de residuos sólidos, donde no se cumple con proteger el medio ambiente y el bienestar social.
- Desde la perspectiva de la ejecución presupuestaria asignada al servicio de recolección de residuos sólidos, se identificó que en el 2018 todas las actividades sobre el manejo de estos residuos el presupuesto planificado fue de 2'506 674 dólares, de esta asignación se ejecutaron 1'612 454 dólares con un 65% de cumplimiento. Mientras que para el año 2019 el presupuesto planificado fue de 568 878 dólares de esta cantidad se ejecutaron 454 983 dólares con un 55% de cumplimiento.
- La población encuestada del cantón Tulcán afirmó que es necesario que se dé mantenimiento a los contenedores de desechos por lo menos una vez a la semana,

mientras que la actualización en el sistema, personal y transporte se lo debe realizar cada año para mejorar el servicio de recolección de desechos sólidos.

- Finalmente, la ciudadanía requiere que se dé una mayor transparencia en relación con el servicio de recolección de residuos sólidos, por tal motivo, afirmaron que las redes sociales es el medio de difusión que el GAD de Tulcán, utiliza para brindar información sobre el manejo y recolección de residuos sólidos, debido que esta red es un medio masivo y de fácil captación al ciudadano.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Es necesario que el GAD del cantón Tulcán implemente un plan sobre el buen manejo de los residuos sólidos para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía como: prevención, capacitación, mitigación de impactos ambientales, en relación con las ordenanzas municipales con las respectivas regulaciones del Ministerio del Ambiente, es importante que estas actividades se socialicen para la satisfacción ciudadana.
- Es importante que el departamento de gestión de residuos sólidos aplique un sistema de calidad para ejecutar un monitoreo y seguimiento en todas las fases de recolección de los residuos sólidos, este se puede sustentar mediante el Ciclo de Deming, considerada una herramienta que controla y mejora todos los procesos.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán debe incentivar a la ciudadanía a ser partícipes en la elaboración y ejecución del presupuesto participativo, mediante mecanismos de participación ciudadana para establecer los fondos públicos en relación con sus requerimientos y expectativas.
- Es necesario que el GAD municipal del cantón Tulcán informe sobre los gastos asignados al manejo y recolección de residuos sólidos, debido a que la población

desconoce sobre estos gastos, generando incertidumbre en el manejo de los residuos sólidos.

- El departamento encargado del manejo de residuos sólidos debe fortalecer los canales para atender los reclamos y sugerencias de la población sobre la recolección de residuos sólidos, debido que no existe un sistema consolidado que garantice a la ciudadanía ser escuchados.
- Es necesario que todos los representantes barriales participen en la rendición de cuentas que realizan las autoridades cantonales, permitiendo socializar con los ciudadanos sobre los gastos públicos con relación al servicio de recolección de residuos sólidos.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almonacid, F. y Castro, D. (2019). La ejecución presupuestaria como un enfoque para la calidad del servicio. Cuenca, Ecuador.
- Anchundia, V. (2019). Percepción ciudadana sobre la ejecución presupuestaria de un municipio de Ecuador.  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5378>
- Arias, E. (08 de diciembre de 2020) Investigación correlacional. Economipedia.com.  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Ayala, A. (2020). Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas., 1era edición, Trujillo, Perú
- Cajal, A. (15 de abril de 2020). Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Cardozo, L. (01 de marzo de 2021). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castillo, B. (14 de octubre de 2017). Guía Universitaria. <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Contraloría General del Estado (2020). Fundamentación legal y ejecución presupuestaria. <https://www.contraloria.gob.ec/LaInstitucion/FundamentoLegal>.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Código Orgánico del Ambiente . (2017). <https://www.ambiente.gob.ec/codigo-organico-del-ambiente-coa/>

- Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (2010).  
[https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/01/dic15\\_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf)
- Doncel, E. Y Montes, C. (2018) El presupuesto como herramienta de control de gestión en la gerencia financiera en las empresas comerciales mi pyme. Universidad de la gran Colombia, (Tesis de pregrado), Bogotá-Colombia.  
[https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4334/Presupuesto\\_herramienta\\_financiera\\_pymes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4334/Presupuesto_herramienta_financiera_pymes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Escamilla, A. (2018). Los enfoques en la investigación científica. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado de  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercado\\_tecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES39.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercado_tecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf)
- Fortún, M. (12 de septiembre de 2019). Administración Pública. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010). *Cifras de residuos sólidos*.  
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/#search>
- Investigadores (27 de febrero de 2020). *¿Qué es una investigación exploratoria y sus características?*  
<https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacionexploratoria/#:~:text=Una%20investigaci%C3%B3n%20exploratoria%20es%20un,investigaci%C3%B3n%20y%20para%20qu%C3%A9%20sirven.>
- Jiménez, O. (2017). La ejecución presupuestaria como una estrategia y aporte en la gestión de residuos sólidos. Lsds, 3era edición, Quito, Ecuador
- Jerez, W. Borja, E. y Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo

- Descentralizado del Ecuador. Redalyc, 6(21), 7-26.  
<https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>
- Martínez, A. (02 de agosto de 2021). Definición de Eficacia.  
<https://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- Martinović, M.; Pavlić, I. & Tolić, M. (2017). Medición de la calidad de los servicios públicos locales utilizando SERVQUAL: el caso de Dubrovnik. *Ekonomika misao i praksa / Pensamiento y práctica económica*. 26(2), 593-610.
- Mata, L. (28 de mayo del 2019). El enfoque cualitativo de investigación. *Investigalia*. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Mejía, T. (27 de agosto de 2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.
- Méndez, J. (2017). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Ministerio de Economía y finanzas (2021). Ejecución presupuestaria. Gobierno del Encuentro. <https://www.finanzas.gob.ec/ejecucion-presupuestaria/>
- Mora, A. y Ávila, J. (2020). *La tasa de recolección de residuos sólidos: análisis desde la perspectiva tributaria ambiental*. <https://vlex.ec/vid/tasa-recoleccion-residuos-solidos-870548114>
- Moreno, M. Daquilema, M. (2017). La ejecución presupuestaria del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Palmira, cantón Guamote, provincia de Chimborazo y su incidencia en el uso de recursos financieros del período 2015. Universidad Nacional del Chimborazo, (Tesis de pregrado).

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4328/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0064.pdf>

Nora, S (2018). Formulación de presupuestos. Presupuesto maestro.

<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/presupuesto.pdf>

Nueva ISO 9001 (13 de septiembre de 2016). *Desarrollo del concepto calidad*.

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=E.W.,cuestionamiento%20hacia%20una%20mejora%20continua%E2%80%9D>.

Organización Mundial de la Salud (2020). *Residuos sólidos*.

<https://www.paho.org/es/temas/etras-equipo-tecnico-regional-agua-saneamiento/residuos-solidos>

Peñañiel, W. Borja E. y D'Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de

recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Redalyc*. 6(21), 7-26.

<https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>

Pérez, M. (20 de mayo de 2021). Definición de Población.

<https://conceptodefinicion.de/poblacion/>

Ley De Gestión Ambiental. (2004). Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>

Ribasa, (21 de febrero de 2019). La importancia del manejo de residuos.

<https://www.ribasa.com.mx/enterate-detalle.php?nota=NQ==>

Riesco, S. (11 de septiembre de 2018). ¿Cuáles son las normas ISO más importantes?

Formazion.com. [https://www.formazion.com/noticias\\_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html](https://www.formazion.com/noticias_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html)

Rodríguez y Pérez (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del

conocimiento. *Scielo*. 6(24), 179-200

- Rodríguez, M. (17 de marzo del 2017). Las Encuestas - Qué son, Características, Cómo Hacerlas. Tugimnasiacerebral. <https://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-una-encuesta-caracteristicas-y-como-hacerlas>
- Sánchez, J. (05 de diciembre de 2018). Eficiencia.Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>
- Sanchez, J. (08 de junio de 2020). Qué son los residuos sólidos y cómo se clasifican. Ecología verde. <https://www.ecologiaverde.com/que-son-los-residuos-solidos-y-como-se-clasifican-1537.html>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2021). Calidad en los servicios públicos. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/#:~:text=Los%20servicios%20p%C3%BAblicos%20de%20calidad,transparentes%20que%20simplifiquen%20los%20tr%C3%A1mites.>
- Solis, N. (2021). percepción ciudadana sobre el sistema de recolección de desechos sólidos mediante ecotachos en el barrio San Alfonso, cantón Riobamba. *Revista Kairos*. 4(6), 70-81. <https://kairos.unach.edu.ec/index.php/kairos/article/view/123/132>
- Trujillo, J. Niño, A. (2017). La gestión ambiental implica un manejo participativo en la solución de los residuos sólidos, al respecto el artículo presenta los resultados en cuanto a la percepción de los grupos de interés: Empresa, Estado y Comunidad. *Revista Luna Azul*. 3(12), p. 76-95.
- Unir (07 de mayo de 2021). *¿Qué es la gestión pública?* La universidad del internet. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>
- Villa, H. Cando, A. Alcoser, F. y Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. DOI:

<https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/estudio-los-servicios-publicos-la-ciudad-riobamba-la-satisfaccion-los-usuarios/>

Westreicher, G. (13 de febrero de 2020). Servicio público. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

Yngri, M. y Pincay, D. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar. Universidad Estatal de Milagro –

Ecuador. (Tesis de pregrado).

[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/162](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/162)

Zaens, A. y Urdaneta, G. (2017). Manejo de residuos sólidos en América Latina y el

Caribe. *Redalyc*. 20(3), 121-135. Maracaibo, Venezuela



## VII. ANEXOS



### Anexo 1. Acta de predefensa

|   |  |
|---|--|
|    |   |
| <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b>   |  |
| <b>FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL</b>   |  |
| <b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>  |  |
| <b>ACTA</b>   |  |
| <b>DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:</b>  |  |
| <b>NOMBRE</b> ELIZABETH YESENIA FUELTALA POZO   | <b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN</b> 0401883566   |
| <b>NIVEL/PARALELO:</b> 0  | <b>PERIODO ACADÉMICO</b> PAO 2021 B  |
| <b>TEMA DEL TIC:</b> "Análisis de la ejecución presupuestaria y su incidencia en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos"  |  |
| Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:  |  |
| <b>PRESIDENTE:</b>  | MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER  |
| <b>DOCENTE TUTOR:</b>   | MSC. VELA CEPEDA LUIS ARTURO   |
| <b>DOCENTE:</b>   | MSC. CAHUASQUI CEVALLOS EDWIN MARCELO  |
| De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:   |  |
| <b>EDIFICIO DE AULAS 1</b>  | <b>AULA:</b> 208   |
| <b>FECHA:</b>   | lunes, 4 de abril de 2022  |
| <b>HORA:</b>  | 90H00  |
| Obteniendo las siguientes notas:  |  |
| 1) Sustentación de la predefensa;   | 6,10   |
| 2) Trabajo escrito  | 2,55   |
| <b>Nota final de PRE DEFENSA</b>  | <b>8,65</b>  |
| Por lo tanto:   | <b>APRUEBA CON OBSERVACIONES</b> ; debiendo acatar el siguiente artículo:  |
| Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa. |  |
| Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el <u>lunes, 4 de abril de 2022</u>   |  |
| <br>MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER<br><b>PRESIDENTE</b>  |  |
| <br>MSC. VELA CEPEDA LUIS ARTURO<br><b>DOCENTE TUTOR</b>   | <br>MSC. CAHUASQUI CEVALLOS EDWIN MARCELO<br><b>DOCENTE</b> |
| <b>Adj.:</b> Observaciones y recomendaciones  |  |



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ACTA**

**DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:**

**NOMBRE** KAREN VANESSA MARTÍNEZ LIMA  
**NIVEL/PARALELO:** 0

**CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN:** 0402080550  
**PERIODO ACADÉMICO:** PAO 2021 B

**TEMA DEL TIC:** "Análisis de la ejecución presupuestaria y su incidencia en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

**PRESIDENTE:** MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER

**DOCENTE TUTOR:** MSC. VELA CEPEDA LUIS ARTURO

**DOCENTE:** MSC. CAHUASQUI CEVALLOS EDWIN MARCELO

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS 1**      **AULA:**      208

**FECHA:**      lunes, 4 de abril de 2022

**HORA:**      90H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:      6,10

2) Trabajo escrito      2,55

**Nota final de PRE DEFENSA**      **8,65**

Por lo tanto:      **APRUEBA CON OBSERVACIONES**      ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 4 de abril de 2022

  
MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER  
**PRESIDENTE**

  
MSC. VELA CEPEDA LUIS ARTURO  
**DOCENTE TUTOR**

  
MSC. CAHUASQUI CEVALLOS EDWIN MARCELO  
**DOCENTE**

Adj.: Observaciones y recomendaciones

## Anexo 2. Certificado de Abstract



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

| ABSTRACT- EVALUATION SHEET  |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <b>NAME:</b> Fweltala Pozo Elizabeth Yesenia y Martínez Lima Karen Vanessa  |  |   |  |   |
| <b>TOPIC:</b> "Análisis de la ejecución presupuestaria y su incidencia en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos" |  |   |  |   |
| <b>MARKS AWARDED</b> <span style="float: right;"><b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b></span>   |  |   |  |   |
| <b>VOCABULARY AND WORD USE</b>  | Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic           | Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic   | Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic                     | Limited vocabulary and inadequate words related to the topic            |
|   | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>                           | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>  | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>  | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>WRITING COHESION</b>   | Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.          | Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.                      | Some progression of ideas and supporting paragraphs.                               | Inadequate ideas and supporting paragraphs.                             |
|   | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>                           | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>  | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>  | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>ARGUMENT</b>   | The message has been communicated very well and identify the type of text  | The message has been communicated appropriately and identify the type of text | Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing | The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate |
|   | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>                           | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>  | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>  | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>CREATIVITY</b>   | Outstanding flow of ideas and events                                       | Good flow of ideas and events   | Average flow of ideas and events   | Poor flow of ideas and events   |
|   | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>                                      | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>                                 | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>  | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>  | Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement           | Minor errors when supporting the thesis statement                             | Some errors when supporting the thesis statement                                   | Lots of errors when supporting the thesis statement                     |
|   | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>                                      | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>                                 | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>  | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>TOTAL/AVERAGE</b>  | 9 - 10: EXCELLENT<br>7 - 8,9: GOOD<br>5 - 6,9: AVERAGE<br>0 - 4,9: LIMITED | <b>TOTAL 9</b>  |  |   |



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE  
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Fuellata Pozo Elizabeth Yesenia y Martínez Lima Karen Vanessa

**Fecha de recepción del abstract:** 27 de marzo de 2022

**Fecha de entrega del informe:** 27 de marzo de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOANERGES  
PEÑAFIEL ARCOS

**Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc.  
Coordinador del CIDEN**

---

### Anexo 3. Formulario de la encuesta

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FACULTAD DE  
COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y  
ECONOMÍA EMPRESARIAL  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Encuesta a la ciudadanía**

#### Objetivo:

La presente encuesta se realiza con el objetivo de conocer la percepción ciudadana acerca del servicio de recolección de residuos sólidos brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán. La información que sea proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos.

|       |         |  |         |        |  |         |           |  |
|-------|---------|--|---------|--------|--|---------|-----------|--|
| Edad: | 15 - 24 |  | Sector: | Norte  |  | Género: | Masculino |  |
|       | 25 - 34 |  |         | Sur    |  |         | Femenino  |  |
|       | 35 - 44 |  |         | Centro |  |         | LGTBI     |  |
|       | 45 - 54 |  |         |        |  |         |           |  |
|       | 55 - 64 |  |         |        |  |         |           |  |

Conoce usted de que se trata el manejo de residuos sólidos. (Marque con una x)

|    |  |
|----|--|
| Si |  |
| No |  |

Si la respuesta es no termina la encuesta, caso contrario continúe.

Marque con una X según considere.

1.- Considera que el proceso de manejo y recolección de residuos sólidos (basura) debe generar.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Bienestar social                |  |
| Protección ambiental            |  |
| Disminución en la contaminación |  |
| Impacto ambiental               |  |

2.- Los trabajadores del municipio que trabajan en el manejo y recolección de residuos sólidos (basura) de la ciudad deben ser capacitados.

|                 |  |
|-----------------|--|
| Mensualmente    |  |
| Trimestralmente |  |

|                |  |
|----------------|--|
| Semestralmente |  |
| Una vez al año |  |

3.- Usted hace uso de los contenedores de recolección de residuos sólidos (basura) que están ubicados en los barrios de la ciudad de Tulcán.

|                        |  |
|------------------------|--|
| Diariamente            |  |
| Una vez a la semana    |  |
| Dos veces a la semana  |  |
| Tres veces a la semana |  |

4.- Es importante que se de mantenimiento y limpieza de los contenedores de basura, según su opinión debe darse:

|                     |  |
|---------------------|--|
| Diariamente         |  |
| Una vez a la semana |  |
| Una vez al mes      |  |
| Cada año            |  |

5.- El GAD de Tulcán atiende sus quejas y reclamos en cuanto al servicio de recolección de residuos sólidos (basura) mediante.

|                      |  |
|----------------------|--|
| Llamadas telefónicas |  |
| Buzón de quejas      |  |
| Radio                |  |
| Televisión           |  |
| Redes sociales       |  |

6.- El GAD de Tulcán responde a sus sugerencias de manera oportuna en torno al servicio de recolección de residuos sólidos (basura) que este brinda.

|                    |  |
|--------------------|--|
| Llamada telefónica |  |
| Mensaje de texto   |  |
| Correo electrónico |  |
| Redes sociales     |  |

7.- El GAD de Tulcán cuenta con puntos de información sobre el manejo y recolección de residuos sólidos (basura).

|                |  |
|----------------|--|
| Página web     |  |
| Redes sociales |  |
| Radio          |  |
| Televisión     |  |

8. Es importante que se lleve a cabo una actualización en el sistema (personal, transporte) del manejo y recolección de residuos sólidos de la ciudad de Tulcán en cada periodo de administración.

|                  |  |
|------------------|--|
| Cada año         |  |
| Cada dos años    |  |
| Cada tres años   |  |
| Cada cuatro años |  |

(Marque con una x conforme a la escala del 1 al 5, donde 1 es de menor valor y 5 de mayor valor).

| Opciones de respuesta   | 1<br>Nada<br>satisfecho | 2<br>Poco<br>satisfecho | 3<br>Neutral | 4<br>Satisfecho | 5<br>Totalmente<br>satisfecho |
|---|-------------------------|-------------------------|--------------|-----------------|-------------------------------|
| 9. Está conforme con el sistema de Recolección de basura (residuos sólidos) en sus etapas de transporte, y barrido de la ciudad.                                    |                         |                         |              |                 |                               |
| 10. Los recursos públicos que se asignan por parte del GAD de Tulcán al servicio recolección de basura permiten que usted reciba un servicio de calidad.            |                         |                         |              |                 |                               |
| 11. La implementación de contenedores recolectores de basura que están ubicados en la ciudad de Tulcán contribuye a que la ciudadanía reciba un servicio de calidad |                         |                         |              |                 |                               |
| 12. La gestión en manejo y recolección de residuos sólidos (basura) cumple y satisface sus necesidades.   |                         |                         |              |                 |                               |

¡Gracias por su colaboración!

## Anexo 4. Formulario de entrevista



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



---

### ENTREVISTA

#### **Objetivo:**

La presente entrevista tiene como objetivo conocer la opinión y criterio de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado y expertos de otras instituciones, con la finalidad de tener una visión más amplia acerca de la prestación de este servicio, los resultados e información obtenidos se utilizarán únicamente con fines académicos.

#### Datos de la entrevista

**Entrevistadoras:** Elizabeth Fuelatala, Karen Martínez

Entrevistado:

Profesión y cargo:

Institución:

#### **Cuestionario**

1. ¿Qué perfil profesional deben tener los funcionarios o el personal encargado del manejo y recolección de residuos sólidos?
2. ¿Conoce cómo se asigna el presupuesto al servicio de recolección de residuos sólidos y cuál es su importancia para la prestación de este servicio?
3. ¿Conoce usted cómo se desarrolla la gestión en el manejo de los residuos sólidos de la ciudad de Tulcán?
4. ¿Qué características considera usted son importantes en la recolección de desechos sólidos permite otorgar un servicio de calidad a la ciudadanía de Tulcán?

5. ¿Conoce usted si se ha realizado alguna evaluación de la ejecución presupuestaria que ayude a mejorar la gestión del servicio de recolección de residuos sólidos?
6. De acuerdo con su criterio, es necesario realizar un seguimiento y control de la asignación presupuestaria que se destina al manejo y recolección de desechos sólidos.
7. ¿Cree usted que es prioridad realizar una planificación para mejorar la distribución de los recursos del GAD Municipal?

## **ENTREVISTA 1**

### **✓ Formulación del problema**

La deficiente asignación del presupuesto en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que el Gobierno Autónomo de Tulcán brinda a la ciudadanía en el periodo 2018- 2019.

### **✓ Elección de expertos**

Ing. Adrián Quesada (responsable de la oficina técnica de Turismo de la ciudad de Tulcán)

### **✓ Elaboración y lanzamiento de los cuestionarios**

1. ¿Qué perfil profesional deben tener los funcionarios o el personal encargado del manejo y recolección de residuos sólidos?
2. ¿Conoce cómo se asigna el presupuesto al servicio de recolección de residuos sólidos y cuál es su importancia para la prestación de este servicio?
3. ¿Conoce usted cómo se desarrolla la gestión en el manejo de los residuos sólidos de la ciudad de Tulcán?
4. ¿Qué características considera usted son importantes en la recolección de desechos sólidos permite otorgar un servicio de calidad a la ciudadanía de Tulcán?

5. ¿Conoce usted si se ha realizado alguna evaluación de la ejecución presupuestaria que ayude a mejorar la gestión del servicio del servicio de recolección de residuos sólidos?
6. De acuerdo con su criterio. ¿Es necesario realizar un seguimiento y control de la asignación presupuestaria que se destina al manejo y recolección de desechos sólidos?
7. ¿Cree usted que es prioridad realizar una planificación para mejorar la distribución de los recursos del GAD Municipal?

✓ **Desarrollo práctico y explotación de resultados**

**R1.** Hay varias instituciones en la ciudad que son las encargadas de realizar esta manera en ese caso el perfil más idóneo siempre va de profesión ambiente en recursos naturales que ellos puedan tener ya es de experticia en este manejo para así mismo como ciudad.

**R2.** Cómo se asigna el presupuesto es importante, debido que las instituciones del estado y el Ministerio del ambiente poseen dentro de su planificación y sus proyectos el POA les aprueban cada año implementando un sistema de participativo de buena manera para que la ciudadanía se involucre de mejor manera en la participación ciudadana y que pueda conocer de mejor manera cuál es el presupuesto para ellos.

**R3.** El municipio la última semana implementó nuevos sistemas de recolección de basura y su clasificación está en proceso en este momento algo se conoce horarios fechas de recolección de nuevo lugar donde se está almacenando los desechos y su la clasificación que se está haciendo de ellos una labor que inicialmente lo veo bien cómo se ha socializado esperemos que se obtengan resultados satisfactorios.

**R4.** Primero y lo más importante siempre va a ser la socialización y la educación al ciudadano para cualquier proyecto, pero el resultado se lo identifica en función a sus necesidades, entonces

todos los proyectos son bienvenidos por esto la ciudadanía debe identificar cuándo puede sacar la basura desde la casa para un mejor uso.

**R5.** No, lo que conozco hasta el momento no se realizó ninguna evaluación una podríamos decirlo hasta rendición de cuentas de la ciudadanía exclusivamente en estos temas no ha existido una rendición de cuentas.

**R6.** Pues sí estoy de acuerdo, todo proyecto donde esté involucrado la inversión pública debe hacerse un seguimiento respectivo aparte en este en este caso que ellos puedan tener recursos para realizar la respectiva inversión.

**R7.** Sí, porque es bastante importante sobre todo porque esto ayuda a cambiar la imagen de la ciudad es bastante importante este buen manejo y esta socialización para poder planificar de mejor forma para los siguientes meses años está distribución de presupuesto y solamente con el objetivo principal cambiar la imagen para la gente para tener mejores resultados.

## **ENTREVISTA 2**

### **✓ Formulación del problema**

La deficiente asignación del presupuesto en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que el Gobierno Autónomo de Tulcán brinda a la ciudadanía en el periodo 2018- 2019.

### **✓ Elección de expertos**

Ing. Wilson Prado (funcionario del GAD municipal del cantón Tulcán Representante del área manejo de los residuos sólidos)

### **✓ Elaboración y lanzamiento de los cuestionarios**

¿Qué perfil profesional deben tener los funcionarios o el personal encargado del manejo y recolección de residuos sólidos?

¿Conoce cómo se asigna el presupuesto al servicio de recolección de residuos sólidos y cuál es su importancia para la prestación de este servicio?

¿Conoce usted cómo se desarrolla la gestión en el manejo de los residuos sólidos de la ciudad de Tulcán?

¿Qué características considera usted son importantes en la recolección de desechos sólidos permite otorgar un servicio de calidad a la ciudadanía de Tulcán?

¿Conoce usted si se ha realizado alguna evaluación de la ejecución presupuestaria que ayude a mejorar la gestión del servicio del servicio de recolección de residuos sólidos?

De acuerdo con su criterio. ¿Es necesario realizar un seguimiento y control de la asignación presupuestaria que se destina al manejo y recolección de desechos sólidos?

¿Cree usted que es prioridad realizar una planificación para mejorar la distribución de los recursos del GAD Municipal?

#### ✓ **Desarrollo práctico y explotación de resultados**

**R1.** Preferiblemente ingenieros ambientales y también es importante tecnólogos en sanidad.

**R2.** El municipio planifica con anterioridad su presupuesto económico dentro de eso cada entidad también maneja sus Poa y también es su instrumento para poder determinar las necesidades de cada una de las áreas y contar también con los recursos destinados para su ejecución y así poder cumplir con todos los trabajos.

**R3.** Nosotros como municipio tenemos distribuido el manejo de los residuos sólidos mediante la jefatura de residuos sólidos, entonces para su funcionamiento se tiene tres ejes: el primer eje es el barrido, también lo que es la recolección de residuos, y por último la disposición final de los residuos sólidos, también recién se está implementando un sistema de reciclaje y capacitaciones y educación ambiental a la ciudadanía.

**R4.** Lo fundamental es la asignación de los recursos por parte del municipio, posteriormente disponer de la maquinaria necesaria, para esto se debe contar con una flota vehicular de cinco recolectores que estén equipados con un sistema lipter para brindar un servicio de recolección en el área contenerizada, puesto que está estableciendo en el espacio comprendido entre la avenida Argentina, hasta la avenida Andrés Bello, estamos trabajando con 540 contenedores y la recolección se la realiza diariamente, además es necesario acotar la participación activa por parte de la ciudadanía, debido que esta población puede causar daños en los contenedores, cabe mencionar que el anterior periodo se destruyeron 10 contenedores, Por esta razón la ciudadanía debe ser responsable en la utilización de estos recolectores.

**R5.** Nosotros manejamos un presupuesto que ya está determinado, se realiza en noviembre o diciembre, para poder realizar la valoración y también la planificación de todos los recursos económicos que van a ser asignados a cada una de las áreas.

**R6.** Eso es fundamental, nosotros como manejamos con el POA, en donde nos planteamos metas, por tal motivo al iniciar trabajos en el área de recolección y residuos sólidos se deben cumplir ciertas metas, al momento de cumplir estas metas se está cumpliendo con el tema financiero como la asignación de las partidas presupuestarias para cada una de las áreas.

**R7.** Si, como en todas las actividades que se realizan a nivel municipal, se debe realizar una planificación para mejorar las actividades y de esta manera los recursos asignados a cada una de las áreas.

### **ENTREVISTA 3**

#### **✓ Formulación del problema**

La deficiente asignación del presupuesto en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que el Gobierno Autónomo de Tulcán brinda a la ciudadanía en el periodo 2018- 2019.

#### **✓ Elección de expertos**

Ing. Gerardo Canacuán (responsable de la oficina técnica ambiental de la ciudad de Tulcán)

#### **✓ Elaboración y lanzamiento de los cuestionarios**

¿Qué perfil profesional deben tener los funcionarios o el personal encargado del manejo y recolección de residuos sólidos?

¿Conoce cómo se asigna el presupuesto al servicio de recolección de residuos sólidos y cuál es su importancia para la prestación de este servicio?

¿Conoce usted cómo se desarrolla la gestión en el manejo de los residuos sólidos de la ciudad de Tulcán?

¿Qué características considera usted son importantes en la recolección de desechos sólidos permite otorgar un servicio de calidad a la ciudadanía de Tulcán?

¿Conoce usted si se ha realizado alguna evaluación de la ejecución presupuestaria que ayude a mejorar la gestión del servicio del servicio de recolección de residuos sólidos?

De acuerdo con su criterio. ¿Es necesario realizar un seguimiento y control de la asignación presupuestaria que se destina al manejo y recolección de desechos sólidos?

¿Cree usted que es prioridad realizar una planificación para mejorar la distribución de los recursos del GAD Municipal?

✓ **Desarrollo práctico y explotación de resultados**

**R1.** Más que perfiles serian competencias que debe tener el personal del municipio del cantón Tulcán que manejan los desechos sólidos porque es un equipo conformado por una serie de profesionales como ingenieros ambientales, personal de barrido y que se encuentran en el relleno sanitario a la espera de la disposición final, incluso a conductores que manejan maquinaria para la cubierta diaria de los desechos que se generan en la ciudad de Tulcán.

**R2.** El presupuesto se desconoce debido que es una competencia exclusiva del GAD del cantón Tulcán, sin embargo, dentro del proceso de los residuos sólidos a nivel nacional todo relleno sanitario y manejo de estos residuos deben tener los permisos pertinentes, debido que somos la autoridad competente para el manejo adecuado de los desechos sólidos.

**R3.** Si por supuesto, la gestión, debido que somos la institución de control, en lo que se conoce que no hay una clasificación diferenciada pero existe una infraestructura que cumple los parámetros mínimos de la gestión de desechos urbanos como la generación de cada familia se genera turnos para cada recolector pueda recoger los desechos en los lugares determinados de la ciudadanía en las viviendas, y luego es transportado hacia el relleno sanitario, dentro del relleno sanitario es dejado en las celdas y luego el procedimiento para el taponamiento, dentro de esto existe una infraestructura civil del relleno sanitario en donde existe chimeneas para quemar los gases que genera la descomposición de la basura, también hay drenajes para las fosas de

oxidaciones, evitando que haya un escurrimientos de estos líquidos y lleguen a las fuentes hídricas, por esta razón tienen una infraestructura para el almacenamiento y así evitar los desechos plásticos o lixiviados que se encuentran ahí, e infectan a otros lugares como fuentes hídricas y pueden ser a futuro una bomba de tiempo.

**R4.** La característica es la disponibilidad de un plan de gestión está presente desde la generación de los residuos hasta la disposición final de los mismos, aprobados con su viabilidad técnica que la damos como ministerio del ambiente.

**R5.** No intervenimos en la ejecución de presupuestos, pero si dentro de la evaluación de gestión de los desechos, primero entregando la licencia ambiental y luego el control y seguimiento a través de auditorías ambientales de cumplimiento que dice la normativa que se tiene que entregar al año la primera auditoría, luego cada dos años con su plan de manejo para una buena gestión de los desechos sólidos de la ciudad de Tulcán.

**R6.** Como ciudadano sí, porque deben tener un presupuesto para el manejo de los residuos sólidos, así como el mantenimiento en vehículos, equipo persona y técnico y combustible debe haber un seguimiento y control del presupuesto para poder cumplir con las autoridades competentes en regulación de control en este caso el GAD del cantón Tulcán hacia el ministerio del ambiente.

**R7.** Toda institución debe tener esa planificación para optimizar recursos y no sean enviados a otros rubros y si están en la asignación presupuestaria anual deben de asignarse para este fin, y es muy importante se asignen estos recursos para un buen manejo en el funcionamiento integrado de los desechos sólidos de la ciudad de Tulcán.

## **ENTREVISTA 4**

### **✓ Formulación del problema**

La deficiente asignación del presupuesto en la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que el Gobierno Autónomo de Tulcán brinda a la ciudadanía en el periodo 2018- 2019.

### **✓ Elección de expertos**

Ing. Bayardo Nazate (funcionario del GAD municipal del cantón Tulcán del departamento financiero)

### **✓ Elaboración y lanzamiento de los cuestionarios**

¿Qué perfil profesional deben tener los funcionarios o el personal encargado del manejo y recolección de residuos sólidos?

¿Conoce cómo se asigna el presupuesto al servicio de recolección de residuos sólidos y cuál es su importancia para la prestación de este servicio?

¿Conoce usted cómo se desarrolla la gestión en el manejo de los residuos sólidos de la ciudad de Tulcán?

¿Qué características considera usted son importantes en la recolección de desechos sólidos permite otorgar un servicio de calidad a la ciudadanía de Tulcán?

¿Conoce usted si se ha realizado alguna evaluación de la ejecución presupuestaria que ayude a mejorar la gestión del servicio del servicio de recolección de residuos sólidos?

De acuerdo con su criterio. ¿Es necesario realizar un seguimiento y control de la asignación presupuestaria que se destina al manejo y recolección de desechos sólidos?

¿Cree usted que es prioridad realizar una planificación para mejorar la distribución de los recursos del GAD Municipal?

✓ **Desarrollo práctico y explotación de resultados**

**R1.** Conocimientos en la clasificación de los desechos, sobre todo para utilizar desechos reciclados

**R2.** El área encargada de los desechos sólidos realiza la planificación con el POA, es donde se pone las actividades que se va a realizar durante el año y ahí está todo lo que se necesita para residuos, pagos de empleados, eso se le asigna mediante una planificación realizada.

**R3.** Desconoce sobre la gestión en el manejo de residuos sólidos en la ciudad de Tulcán

**R4.** Sería muy importante que primero nosotros como usuarios, clasifiquemos los desechos y los empleados destinados a esta actividad tengan conocimiento para que realicen la clasificación.

**R5.** Por lo general son los exámenes de auditoría que los realiza la contraloría, como entidades de control y ellos nos brindan recomendaciones que por lo general ayuda a todas las áreas a mejorar en las falencias que tengamos, por tal motivo, siempre el área de control debería estar mejorando el servicio.

**R6.** Cada área empieza con su planificación, el POA, luego venimos el presupuesto que somos nosotros y nos encargamos de la parte financiera se podría decir, de lo que es la asignación de fondos del GAD, en los destinado cada actividad para realizar el área de recolección, por lo general la compra de un nuevo recolector de basura, la repotenciación de dos recolectores, entonces nosotros como presupuesto siempre hemos tenido el control, además que existan fondos para cada partida para cada actividad, y así que ellos puedan realizar las actividades sin inconvenientes.

**R7.** Si existe, la dirección de planificación estratégica, ellos son los encargados de realizar el POA, Es donde cada área nos pone cuanto va a utilizar en cada actividad y lo que va a realizar, entonces si hay una planificación, debería llevársela siempre al pie de la letra, por ejemplo se va a realizar una compra en el primer trimestre debe hacerlo en este tiempo, entonces el POA es el encargado de controlar estas actividades, entonces habría falencias de las áreas requirentes, entonces esto debería ser controla esa planificación para que se realice en sus actividades, porque recursos si hay, entonces sobre todo son las actividades y el tiempo.

## Anexo 5. Solicitud para el desarrollo del proyecto de investigación



**Alcaldía de Tulcán**  
Administración 2019 - 2023

Oficio N° 246-JTH-GADMT-2021  
Tulcán, 02 de diciembre del 2021

Mgs. Jairo Ricardo Chávez Rosero  
**DECANO FCIIAEE**

**Presente. -**

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo y al mismo tiempo desearle toda clase de éxitos en las labores a Usted encomendadas.

El motivo del presente es con la finalidad de informar que, en atención al Oficio Nro.UPEC-FCII-2021-0207-OF, con fecha 29 de noviembre del 2021, se autoriza por parte de la Jefatura de Talento Humano del GAD Municipal de Tulcán, para que las señoritas FUELTALA POZO ELIZABETH YESENIA portadora de la cedula de ciudadanía N.0401883566 y MARTINEZ LIMA KAREN VANESSA portadora de la cedula de ciudadanía N.0402080550, realicen las entrevistas y obtengan la información de Partidas presupuestarias, Plan Operativo Anual 2018-2019 y Planes y programas institucionales ejecutados 2018-2019 en nuestra Institución.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Atentamente,  
"Tulcán para la Vida"

Dr. Andrés Urresta M.  
**JEFE DE TALENTO HUMANO**  
**GAD MUNICIPAL DE TULCÁN**



Elaborado por: Ing. Milena García

**Dirección:** Calle Olmedo y 10 de Agosto  
**Telf:** (06) 2980-400; (06) 2984-777  
**Web:** www.gmtulcan.gob.ec



**Tulcán**  
Capital del Ciclismo

## Anexo 6. Evidencia fotográfica de la investigación de campo



## Anexo 7. Fichas de Observación

| UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI<br>FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,<br>ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL<br>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA                                     |            |  |                                     |                                     |
|--|------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| La presente información es recolectada con el propósito de analizar la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán y su incidencia en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía en el periodo 2018 – 2019. |            |  |                                     |                                     |
| Registro diario de observación en contexto   |            |  |                                     |                                     |
| Fecha:<br>23/01/2022   |            | Comportamientos y aspectos para observar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo y recolección de residuos sólidos.</li> <li>• Mantenimiento y limpieza de contenedores.</li> </ul> |                                     |                                     |
| Ciudad   | Tulcán     |  |                                     |                                     |
| Sector   | Cronología | Observación  | Si                                  | No                                  |
| Sur  | Medio día  | Presencia de residuos sólidos (basura) en el suelo.  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|  |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores.   | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Centro   | Medio día  | Presencia de residuos sólidos en el suelo.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|  |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| Norte  | Medio día  | Presencia de residuos sólidos en el suelo.   | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La presente información es recolectada con el propósito de analizar la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán y su incidencia en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía en el periodo 2018 – 2019.

Registro diario de observación en contexto

Fecha:

18/11/2021

Comportamientos y aspectos para observar:

- Manejo y recolección de residuos sólidos.
- Mantenimiento y limpieza de contenedores.

Ciudad Tulcán

| Sector | Cronología | Observación  | Si | No |
|--------|------------|--|----|----|
| Sur    | Medio día  | Presencia de residuos sólidos (basura) en el suelo.                                  | ✓  |    |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.                |    | ✓  |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.              |    | ✓  |
|        |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores. | ✓  |    |
| Centro | Medio día  | Presencia de residuos sólidos en el suelo.   |    | ✓  |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.                | ✓  |    |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.              | ✓  |    |
|        |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores. | ✓  |    |
| Norte  | Medio día  | Presencia de residuos sólidos en el suelo.   |    | ✓  |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.                |    | ✓  |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.              |    | ✓  |
|        |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores. |    | ✓  |

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La presente información es recolectada con el propósito de analizar la ejecución presupuestaria del GAD de Tulcán y su incidencia en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía en el periodo 2018 – 2019.

Registro diario de observación en contexto

Fecha:

17/12/2021

Comportamientos y aspectos para observar:

- Manejo y recolección de residuos sólidos.
- Mantenimiento y limpieza de contenedores.

Ciudad Tulcán

| Sector | Cronología | Observación  | Si | No |
|--------|------------|--|----|----|
| Sur    | Medio día  | Presencia de residuos sólidos (basura) en el suelo.                                  | ✓  |    |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.                |    | ✓  |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.              |    | ✓  |
|        |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores. | ✓  |    |
| Centro | Medio día  | Presencia de residuos sólidos en el suelo.   |    | ✓  |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.                |    | ✓  |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.              |    | ✓  |
|        |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores. | ✓  |    |
| Norte  | Medio día  | Presencia de residuos sólidos en el suelo.   | ✓  |    |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos usados adecuadamente.                |    | ✓  |
|        |            | Contenedores de recolección de residuos sólidos ubicados correctamente.              |    | ✓  |
|        |            | Presencia de personas rebuscando materiales de reciclaje dentro de los contenedores. | ✓  |    |

