

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y  
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema: “Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos domiciliarios del  
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Licenciadas en Administración Pública

AUTORAS: García Chalparizan Evelyn Dayana  
Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda

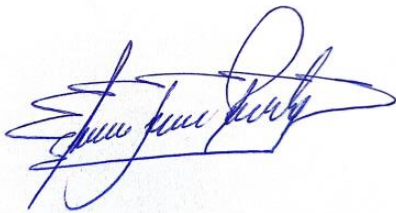
TUTOR: MSc. García Revelo Luis Ramiro

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes García Chalparizan Evelyn Dayana Y Araceli Fernanda Quilumbaquin Landeta con el número de cédula 0402091078 y 1727594986 respectivamente han Desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán".

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



---

MSc. García Revelo Luis Ramiro

**TUTOR**

Tulcán, mayo de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciadas en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, García Chalparizan Evelyn Dayana y Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda con cédula de identidad número 0402091078 y 1727594986 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



---

García Chalparizan Evelyn Dayana

**AUTORA**



---

Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda

**AUTORA**

Tulcán, mayo de 2023

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras García Chalparizan Evelyn Dayana y Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

García Chalparizan Evelyn Dayana

**AUTORA**



---

Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda

**AUTORA**

Tulcán, mayo de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida. A mi padre, que con su demostración de un padre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de su apoyo incondicional. A mi madre, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me ha presentado a lo largo de la vida.

A Henry Fuelantala, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él. A mi pequeña Shopia por ser mi inspiración para seguir adelante y no rendirme nunca en el transcurso de este trabajo.

Gracias a todos los que nos brindaron su apoyo y ayuda en este trabajo.

*García Chalparizan Evelyn Dayana*

Expreso mi más sincera gratitud, a todas aquellas personas que estuvieron presentes dentro de esta hermosa etapa de mi vida, en especial a mis familiares y amigos más cercanos, quienes de una u otra manera supieron darme consejos y alientos de manera desinteresada para que el día de hoy pueda cumplir con mi propósito.

A mis profesores quienes supieron impartirme conocimiento desde el principio de mi carrera universitaria, y a mi tutor Msc. Luis García por su conocimiento, acompañamiento y consejos para poder culminar mi trabajo de investigación.

Finalmente, agradezco a mis padres Rodrigo Quilumbaquin y Luisa Landeta, en particular a mi madre por ser un ejemplo de superación y apoyo incondicional en todo el transcurso de mi carrera.

*Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda*

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por tenerme con vida y darme la fortaleza para seguir adelante cada día. A la memoria de mi abuelito Ramón García, quién me animó a seguir en el campo del estudio, él fue un pilar importante, tanto en inspiración como en fuerza, para poder lograr el triunfo y seguir con mis sueños y anhelos. A mi padre por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi proyecto estudiantil y de vida. A mi madre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional. A mi pequeña Shopia por haber sido mi luz y mi inspiración para seguir siempre adelante con más ahínco y no rendirme jamás.

*García Chalparizan Evelyn Dayana*

Este esfuerzo de investigación, se lo dedico, a mi madre por darme la vida, ser mi fiel compañera, y corregirme de ser necesario, a mi hermano Anderson Quilumbaquin, por ser un apoyo incondicional, fuente de inspiración para superarme día con día, y poder ser su ejemplo de superación, de igual forma quiero dedicar este trabajo a S.... al cual prometí lograr este objetivo y superarme para dar lo mejor de mí.

*Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>12</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>I. EL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>19</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>19</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>20</b>
1.4.1. Objetivo General .....	20
1.4.2. Objetivos Específicos .....	20
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	20
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>21</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>28</b>
2.2.1. Elementos teóricos.....	28
2.2.1.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública .....	28
2.2.1.2. Teoría del Nuevo Servicio Público .....	29
2.2.1.3. Gestión Pública .....	31
2.2.2. Gobierno Abierto .....	31
2.2.2.1. Evolución del Gobierno Abierto .....	31
2.2.2.2. Concepto del Gobierno Abierto .....	33
2.2.2.3. Pilares del Gobierno Abierto .....	33
2.2.2.4. Gobierno Abierto en Ecuador. ....	35
2.2.3. Servicio Público .....	37
2.2.3.1. Orígenes. ....	37
2.2.3.2. Definición de Servicio Público.....	38

2.2.3.3. Servicios Públicos Domiciliarios.....	38
2.2.3.4. Calidad del Servicio Público.....	45
2.2.3.5. Modelo SERVQUAL.....	46
<b>2.3. Marco legal.....</b>	<b>48</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>54</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>54</b>
3.1.1. Enfoque.....	54
3.1.2. Tipo de Investigación.....	54
<b>3.2. HIPÓTESIS .....</b>	<b>55</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>55</b>
3.3.1. Operacionalización de variables .....	57
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>58</b>
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>58</b>
3.5.1. Población y muestra. ....	58
3.5.2. Instrumentos de investigación .....	60
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>62</b>
<b>4.1. Resultados de la encuesta.....</b>	<b>62</b>
<b>4.2. Resultados de la entrevista .....</b>	<b>85</b>
<b>4.3. DISCUSIÓN .....</b>	<b>95</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>107</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>107</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>108</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>109</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>117</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Normativa legal.....	48
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables .....	57
<b>Tabla 3.</b> Clasificación de la población .....	59
<b>Tabla 4.</b> Estratificación de la muestra .....	60
<b>Tabla 5.</b> Personal entrevistado .....	61
<b>Tabla 6.</b> Genero.....	62
<b>Tabla 7.</b> Pregunta 1 .....	63
<b>Tabla 8.</b> Pregunta 2.....	64
<b>Tabla 9.</b> Pregunta 3.....	65
<b>Tabla 10.</b> Pregunta 4.....	66
<b>Tabla 11.</b> Pregunta 5.....	67
<b>Tabla 12.</b> Pregunta 6.....	68
<b>Tabla 13.</b> Pregunta 6.....	69
<b>Tabla 14.</b> Pregunta 6.....	70
<b>Tabla 15.</b> Pregunta 7.....	71
<b>Tabla 16.</b> Pregunta 8.....	72
<b>Tabla 17.</b> Pregunta 9.....	73
<b>Tabla 18.</b> Pregunta 10.....	74
<b>Tabla 19.</b> Pregunta 11 .....	76
<b>Tabla 20.</b> Pregunta 12.....	77
<b>Tabla 21.</b> Pregunta 12.....	78
<b>Tabla 22.</b> Pregunta 12.....	79
<b>Tabla 23.</b> Pregunta 12.....	80
<b>Tabla 24.</b> Pregunta 13.....	81
<b>Tabla 25.</b> Pregunta 14.....	82
<b>Tabla 26.</b> Pregunta 15.....	83
<b>Tabla 27.</b> Resultado del análisis de correlación de variables de Pearson. ....	85
<b>Tabla 28.</b> Entrevista 1 .....	85
<b>Tabla 29.</b> Entrevista 2 .....	89
<b>Tabla 30.</b> Entrevista 3 .....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 2.</b> Cobertura de agua potable de la ciudad de Tulcán.....	40
<b>Figura 5.</b> Cobertura de alcantarillado combinado. ....	43
<b>Figura 8.</b> Genero de los encuestados .....	63
<b>Figura 9.</b> Encuestados que hacen unos de los servicios públicos domiciliarios que ofrece el GAD Municipal del Tucán.....	63
<b>Figura 10.</b> Encuestados que tienen alcantarillado, agua potable y recolección de residuos sólidos en su domicilio. ....	64
<b>Figura 11.</b> Percepción ciudadana en torno al tipo de información publicada en la página web del GAD Municipal de Tulcán. ....	65
<b>Figura 12.</b> Percepción ciudadana en torno a la ayuda que genera las Tics en torno a la difusión de información.....	67
<b>Figura 13.</b> Grafica de personas que han participado en los mecanismos de participación ciudadana.....	68
<b>Figura 14.</b> Satisfacción ciudadana en torno al servicio de Alcantarillado.....	69
<b>Figura 15.</b> Satisfacción ciudadana en torno al servicio de Agua potable. ....	70
<b>Figura 16.</b> Satisfacción ciudadana en torno al servicio de recolección de basura... 71	
<b>Figura 17.</b> Perspectiva ciudadana en cuanto a la continuidad del internet en puntos específicos.....	72
<b>Figura 18.</b> Percepción ciudadana en la creación de convocatorias para incentivar a la ciudadanía a participar en programas y proyectos de mejora de los servicios domiciliarios.....	73
<b>Figura 19.</b> Principales problemáticas en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura.....	74
<b>Figura 20.</b> Herramientas para el pago de los servicios públicos domiciliarios de Alcantarillado, saneamiento y recolección de basura. ....	75
<b>Figura 21.</b> Frecuencia de las personas que acuden al GAD Municipal de Tulcán a realizar quejas. ....	76
<b>Figura 22.</b> Percepción ciudadana en cuento al estado de las Red de alcantarillado. ....	78
<b>Figura 23.</b> Percepción ciudadana en cuanto al estado de las Red de abastecimiento de agua potable.....	79
<b>Figura 24.</b> Percepción ciudadana en cuento al estado de los contenedores de basura. ....	80

<b>Figura 25.</b> Percepción ciudadana en cuanto al estado de los camiones recolectores de basura.....	81
<b>Figura 26.</b> Herramientas tecnológicas para mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios. ....	82
<b>Figura 27.</b> Tiempo que emplea el Gad Municipal de Tulcán para la solución de problemáticas. ....	83
<b>Figura 28.</b> Percepción ciudadana para que exista colaboración entre Gad municipal de Tulcán con empresas privadas para la mejora en los servicios públicos domiciliarios. ....	84

### ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	117
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	119
<b>Anexo 3.</b> Modelo de encuesta aplicada en la cabecera cantonal del Tulcán.....	121
<b>Anexo 4.</b> Modelo de entrevista aplicada a los funcionarios del GAD de Tulcán y EPMAPA-T .....	124
<b>Anexo 5.</b> Evidencias de la aplicación de las encuestas en la cabecera cantonal de Tulcán.....	126
<b>Anexo 6.</b> Evidencias de la aplicación de las entrevistas al GAD de Tulcán y EPMAPA-T .....	127

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar el Gobierno Abierto y la incidencia en la calidad de los servicios públicos domiciliarios para fortalecer la gestión institucional del GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2020-2021, durante el desarrollo teórico se discute la teoría la Nueva Gestión Pública, el Nuevo Servicio Público y la Gestión Pública. El paradigma del Nuevo Servicio Público enfatiza el papel del gobierno en servir a los ciudadanos y promover sus derechos. La nueva Gestión Pública se refiere a las actividades y procesos llevados a cabo por los funcionarios para administrar los recursos públicos y proporcionar servicios a la población. La metodología utilizada en el estudio es mixta, la cual combina técnicas de recolección de datos cuantitativos y cualitativos, como la aplicación de encuestas a una muestra de 382 personas de la Cabecera Cantonal, y entrevistas a las autoridades de áreas encargadas del funcionamiento de los servicios de agua potable, alcantarillado, y recolección de residuos sólidos, del GAD Municipal de Tulcán y EPMAPA-T. Los resultados encontrados demuestran que la ciudadanía considera que la suspensión del servicio es el principal problema lo que provoca la baja satisfacción en los usuarios, también existe una limitada innovación tecnológica, debido al reducido presupuesto económico con el que cuenta la institución. Se concluye que el Gobierno abierto instaurado en el GAD Municipal de Tulcán es débil, porque las autoridades y la ciudadanía no potencian los pilares de participación ciudadana, transparencia, innovación tecnológica y colaboración, lo que impide tener un verdadero Gobierno Abierto. El GAD Municipal de Tulcán y EPMAPA-T deben garantizar la mejora de los servicios mediante estrategias que beneficien a la población para trabajar por el desarrollo de la ciudad.

**Palabras Claves:** Gobierno Abierto, Servicios Públicos Domiciliarios, Participación Ciudadana, Transparencia, Innovación Tecnológica, Colaboración.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze Open Government and its Incidence on the quality of residential public services to strengthen the institutional management of the Municipal GAD of Tulcán in the period 2020-2021; during the theoretical development, the New Public Management theory, the New Public Service and Public Management are discussed. The New Public Service paradigm emphasizes the role of government in serving citizens and promote their rights. The new Public Management refers to the activities and processes carried out by officials to manage public resources and provide services to the population. The methodology used in this study is mixed, which combines quantitative and qualitative data collection techniques, such as the application of surveys to a sample of 382 people from the cantonal capital, and interviews with the authorities of the areas in charge of the operation of the drinking water, sewerage, and solid waste collection services, of the Municipal GAD of Tulcán and EPMAPA-T. The results found show that citizens believe that the suspension of the service is the main problem, which causes low satisfaction in users. There is also limited technological innovation, due to the reduced financial budget of the institution. It can be concluded that the open government established in the Municipal GAD of Tulcán is weak because the authorities and citizens do not promote the pillars of citizen participation, such as transparency, technological innovation and collaboration, which prevents having a true Open Government. The Municipal GAD of Tulcán and EPMAPA-T must guarantee the improvement of services through strategies that benefit the population in order to work for the development of the city.

**Keywords:** Open Government, Residential Public Services, Citizen Participation, Transparency, Technological Innovation, Collaboration.

## INTRODUCCIÓN

Partiendo desde la nueva gestión pública, teoría que ha tomado relevancia en los procesos de innovación y participación ciudadana, misma que transforma las prácticas tradicionales de la administración pública en procesos capaces de adoptar las tecnologías de la información y comunicación como canales para optimizar y efectivizar las tareas de la administración pública. Del mismo modo el postulado del nuevo servicio público pretende que el ciudadano sea visto como un sujeto activo con amplio número de derechos dentro del debate político siendo que este sea capaz de ser fuente de sus propias soluciones. Ante ello el Gobierno Abierto (GA) históricamente se presenta como la iniciativa de abrir las puertas del gobierno para compartir información que por décadas han sido celosamente guardados, pero, el GA no solo pretende transparentar su accionar, también, adoptar de manera progresiva el uso de las tecnologías, permitiendo que estas sean canales para generar una cultura digital y que la ciudadanía genere interacción y colaboración con la administración pública de tal forma que esta pueda abrir espacios para que la ciudadano interactúe ya sea a través de los mecanismo de participación ciudadana o de medios capaces de acoger las demandas sociales y dar solución oportuna a los requerimiento generando así la mejora en la prestación de los servicios públicos de las entidades y órganos del gobierno.

La administración pública pone a disposición de la ciudadanía un sinnúmero de servicios públicos, sean esto tangibles e intangibles, para brindar atención a las necesidades de la sociedad, pero es sustancial hablar de los servicios esenciales o de primera necesidad los cuales son imprescindibles para la vida del ser humano, entre ellos están , los servicios domiciliarios de agua potable, alcantarillado, luz eléctrica, recolección de residuos sólidos, gas licuado y telefonía fija, sin embargo lograr que toda la ciudadanía tanto del centro como de la periferia lo obtengan es un reto para la administración pública, no solo debido a problemáticas como, el reducido presupuesto, la ineficiente preparación de las autoridades electas, el débil involucramiento ciudadano, y las prácticas ilícitas ligadas con la corrupción dentro del sector público. Ante el problema latente el gobierno abierto se presenta como el mediador a través del uso responsable de sus dimensiones, para, generar una verdadera democracia donde el ciudadano se empodere y sea capaz de inmiscuirse dentro la planificación, control y fiscalización de la gestión pública, de tal

forma que se generen verdaderas estrategias y acciones encaminadas a la realidad latente, que mejore la prestación de los servicios no solo domiciliarios sino de manera general, dejando de lado la mera planificación de escritorio.

La investigación hace hincapié en el análisis del gobierno abierto en el Gobierno Autónomo descentralizado del cantón su desarrollo y nivel de involucramiento, para generar estrategias que mejoren la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado, y recolección de residuos sólidos, considerando problemáticas latentes que intervienen dentro del accionar de la institución prestadora de los servicios

## **I. EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El gobierno abierto plantea ser una nueva forma de gobernar basada en fortalecer la transparencia, participación, colaboración e innovación a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (Tics), para fortalecer la relación entre el gobierno y el ciudadano, promoviendo la mejora en la prestación de servicios públicos (Gómez, 2019).

Por otra parte, los servicios públicos domiciliarios se refieren a todos los servicios que se prestan dentro de los hogares, tal es el caso, del servicio de agua potable, alcantarillado, saneamiento, electricidad, telefonía fija, gas licuado y recolección de residuos sólidos, los mismos que se adquiere a través de proveedores privados o públicos, con la finalidad de satisfacer las necesidades básicas de la ciudadanía (Jaramillo, 2005).

Para Pastor, Serebrisky, & Suárez (2018), En América Latina las ciudades presentan un sinnúmero de problemáticas asociadas con el crecimiento y expansión exorbitada de la población, ante este hecho, las autoridades, se han visto en la obligación de brindar servicios al alcance de toda la población enfatizando los esfuerzos en las clases más bajas, pero, atender todo el territorio es una tarea ardua, es por esto, que ante la gran variedad de necesidades existentes, el gobierno central y las municipalidades, han tenido que adaptarse al entorno e incorporar herramientas tecnológicas que faciliten la entrega de servicios, la rendición de cuentas y garantice la democracia.

Sin embargo, entre las principales problemáticas que aquejan a América Latina, es que los servicios principalmente de primera necesidad son objeto de monopolio por el Estado, haciendo que no se genere una verdadera innovación y mejora en la prestación de estos, lo cual recae en un modelo tradicionalista que genera problemas asociados con el limitado financiamiento y presupuesto para el acceso y mejora del servicio, la desigualdad social, la ineficacia en las instituciones prestadoras



de servicios, déficit de protagonismo en la participación ciudadana, problemas tecnológicos y organizativos, todo esto acompañado del limitado profesionalismo de los funcionarios públicos lo que genera una débil gestión en las instituciones del sector público (Pastor et.al, 2018).

En un informe de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) publicado en 2018, se señala que el acceso al agua potable, alcantarillado y servicios de recolección de basura sigue siendo un desafío para muchas personas en el Ecuador y que existe una necesidad urgente de mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de estos servicios (Alianza para el gobierno Abierto, 2018).

En este sentido, una estrategia de gobierno abierto podría incluir la implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión de los servicios de agua, alcantarillado y recolección de basura, para poder priorizar las necesidades y así poder mejorar los servicios esenciales de la población.

Además, en un estudio del Observatorio de Servicios Públicos (OSP) de la Universidad Andina Simón Bolívar, "el acceso al agua potable en el Ecuador es aún un desafío importante de la población, especialmente en zonas rurales y periurbanas" y que "la calidad de los servicios de agua y saneamiento es variable y en muchos casos insuficiente" (Organización Panamericana de la Salud, 2019, p. 16).

Por eso una estrategia del gobierno abierto podría implicar la promoción de la participación ciudadana en la identificación de las necesidades de las comunidades rurales y periurbanas, así como la transparencia en la asignación de recursos y la rendición de cuentas por parte de las autoridades encargadas de la prestación de los servicios.

Según el Banco Mundial, en Ecuador, la inversión en infraestructura de agua y saneamiento ha sido insuficiente durante los últimos años, lo que ha resultado en la falta de mantenimiento y renovación de infraestructura existente, y en la falta de capacidad para expandir la cobertura de servicios (Banco Mundial, 2017).

El gobierno central debe implementar medidas que mejoren los servicios a través de la cooperación internacional en el financiamiento de proyectos de infraestructura, también la utilización de la innovación y el uso de tecnología de punta pueden mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos y la calidad de los servicios, al igual se debe involucrar a las comunidades en la planificación y diseño de los proyectos para asegurar que se satisfagan las necesidades de la población.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los servicios de agua y saneamiento en Ecuador están fragmentados y a menudo que operan con una falta de coordinación entre ellos, lo que limita su eficacia. Además, la OPS señala que la falta de capacidad técnica y financiera de los proveedores de servicios ha limitado su capacidad para invertir en infraestructura y mejorar la calidad del servicio (OPS, 2018).

El mejoramiento de los servicios de agua potable y alcantarillado en Ecuador requiere una acción coordinada entre los diferentes proveedores de servicios, el fortalecimiento de la capacidad técnica y financiera, la participación de las comunidades locales y la inversión en tecnologías innovadoras.

Otro problema relevante en el contexto de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura, en el Ecuador es la falta de acceso a estos servicios en algunas zonas rurales y periurbanas del país. Según el Informe Nacional de Desarrollo Humano 2019 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), "la cobertura de servicios básicos en el Ecuador es desigual: el 91,5% de la población urbana cuenta con acceso a agua potable y saneamiento, mientras que en la población rural la cobertura de agua potable es del 71,2% y la cobertura de saneamiento es del 45,6%" (PNUD, 2019).

Es importante la participación de la comunidad y la cooperación entre los diferentes actores involucrados en el sector del agua, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, para garantizar una gestión eficiente y sostenible de los recursos. Asimismo, se destaca la importancia de la inversión pública y privada en infraestructura y servicios para mejorar la calidad de vida de la población y reducir las desigualdades en el acceso a estos servicios básicos.

Considerando el panorama anterior la realidad del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán no es ajeno al mismo e incluso muestra características que imposibilitan brindar un buen servicio al ciudadano, entre ello está, el mantenimiento de infraestructura obsoleta que ha cumplido con su vida útil, la ineficiente planificación, el limitado mantenimiento de los sistemas operativos, y el deficiente control institucional, lo que provoca e impide dar respuesta de manera ágil ante las problemáticas y eventualidades en torno a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, ante esto las constantes quejas y sugerencias de la ciudadanía, han ocasionado la pérdida de credibilidad

institucional, y el incremento de la inconformidad ciudadana. Tomando en cuenta el panorama, esta investigación se centra en analizar las principales acciones emprendidas, para mejorar la prestación de servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, prestados por parte del Gad municipal Tulcán.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide el gobierno abierto en la mejora de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La promoción e instauración del gobierno abierto en el ámbito de América Latina y el Caribe se presenta como una importante oportunidad para lograr que las instituciones públicas cumplan con sus objetivos, por este motivo la presente investigación tuvo como finalidad analizar la satisfacción del usuario frente a los servicios domiciliarios que presta el GAD Municipal de Tulcán.

Este estudio forma parte dentro de la línea de investigación de la Administración Digital, porque el gobierno abierto que permite la interacción con el ciudadano y por ende incide en la mejora de los servicios públicos domiciliarios. Por otra parte, en Ecuador, se ha regido el principio de equidad y obligatoriedad a través de la participación de empresas públicas y mixtas para la prestación de servicios, esto gracias al uso de las TICS (Barragán Martínez & Guevara Viejó, 2016).

La investigación es importante debido a que beneficia a las nuevas generaciones y sean partícipes del desarrollo que tiene el gobierno abierto en mejorar a las instituciones de la administración pública e identificar las deficiencias que tiene el gobierno abierto instaurado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, además conocer la satisfacción del ciudadano al hacer uso de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos.

Este estudio será un aporte académico importante, ya que está relacionado la atención en los servicios públicos domiciliarios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tulcán, ante ello se reconocerán las principales acciones que tiene la municipalidad para promover servicios de calidad a la ciudadanía.

En la búsqueda realizada, no existe una investigación vinculada con el Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos domiciliarios prestados por el Municipio de Tulcán, por ende, este estudio será un aporte académico importante, que permite fortalecer la relación entre el gobierno y la sociedad civil, promoviendo el desarrollo de mecanismos y fomentando el control en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos.

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

##### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar el Gobierno Abierto y la incidencia en la calidad de los servicios públicos Domiciliarios para fortalecer la gestión institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán en el periodo 2020- 2021.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las acciones de Gobierno abierto para fortalecer la gestión institucional en el GAD Municipal de Tulcán.
- Analizar la calidad de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos brindados por el Gad Municipal de Tulcán.
- Identificar las principales estrategias de Gobierno abierto implementadas por GAD Municipal de Tulcán para la mejora en la calidad de servicios públicos domiciliarios.

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

- ¿Cuál es el desarrollo del gobierno abierto para fortalecer la gestión institucional en el GAD Municipal de Tulcán?
- ¿Qué modelo se utilizó para medir la calidad de los servicios públicos domiciliarios agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos brindados por el Gad Municipal de Tulcán?
- ¿Cuál es la influencia de las estrategias de gobierno abierto implementadas por el GAD Municipal de Tulcán para mejorar la calidad los servicios públicos domiciliarios?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Naser (2021) en su trabajo titulado *Modelo de gobierno abierto local para municipios rurales: oportunidades y barreras desde la experiencia de la Calle Larga*.

Diversas políticas e iniciativas impulsadas por el gobierno abierto en los municipios ha sido una clave importante de lucha contra la corrupción y la desconfianza que existe hoy en día por parte de la sociedad hacia las instituciones públicas, de esta manera en los gobiernos de Chile han promovido tener contacto directo con el estado para fomentar la relación de la ciudadanía con el municipio e incrementar espacios de participación, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, al ser un aliado de la integridad, para determinar las principales oportunidades y amenazas al momento de implementar un nuevo modelo de gobierno abierto municipal en el contexto rural (Naser, 2021).

La metodología implementada en este artículo es una investigación de carácter cualitativa y se usará el método del estudio del caso, el cual ayudará a generalizar los resultados y conocer o comprender mejor el fenómeno o caso de estudio actual de este artículo a través del oportunismo que es un método que hace mención al autor donde logra la libertad de poder usar varias técnicas de recolección de datos y así poder obtener una cantidad importante de información para analizar de manera sistemática.

Por lo tanto, en la utilización de las técnicas para la recolección de datos, las cual se encuentra en la investigación, por un lado, análisis de fuentes teóricas y documentos de estudio en si consiste en la revisión de literatura en relación con el tema de gobierno abierto y gobierno abierto municipal , además la utilización de entrevistas la cual refleja los testimonios de los actores claves o conocedores del tema o reportes verbales tanto de manera colectiva como individual que han estado involucrados en procesos de gobierno abierto locales del municipio de calle larga (Naser, 2021).

En tanto, a los resultados del artículo se encuentra de profundizar la democracia, eficiente control y mejorar el destino de los recursos públicos, recuperar la confianza

a través de un portal de transparencia, el cual brinde un gobierno más cercano, que permita interactuar con la sociedad y conocer los diferentes desafíos que tiene el gobierno abierto para lograr tomar mejores decisiones para que exista la colaboración por parte de las autoridades con la ciudadanía y no exista el clientelismo.

El artículo es de ayuda debido a que se conoce la experiencia que tiene el gobierno abierto local en municipios de Chile, que ha impulsado a través de políticas de incrementar la participación por medio de espacios donde tengan la cercanía con la comunidad y la voluntad de las autoridades en la apertura de mecanismos ya sean físicos o virtuales mediante el uso de tecnologías y redes sociales, vía de datos que transparenten la información.

En el artículo titulado *Gestión de Gobierno Abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura* tiene como objetivo "examinar y analizar la evidencia científica existente referente a la gestión de Gobierno Abierto en las instituciones públicas, recurriendo a la base de datos de EBSCO, SCOPUS y SCIENCE DIRECT" (Palomino et. al, 2021, pág. 137). El artículo estudia varias conceptualizaciones del término Gobierno Abierto (GA), considerando los postulados de varios autores, donde concuerdan que el modelo de permite la efectividad de las tareas de la administración pública, generando una apertura amplia de datos para que la ciudadanía pueda hacer uso de estas, además destaca que en principio el GA se creó como una política pública de lucha contra la corrupción y aumento de confianza en las instituciones del sector público. Por otra parte, destaca que el sector público ha evolucionado de manera considerable, donde la estructura orgánica funcional, la burocracia, y las instituciones, han tenido que adaptarse a la transformación digital, generando no solo un desafío para el sector público, sino, también para la sociedad, quien deberá acoplarse y hacer uso de las nuevas formas de prestación de servicio público. (Palomino et. al, 2021)

La metodología utilizada es una exploración sistémica, empleada por estudiantes universitarios, quienes son los responsables de segmentar la información y seleccionar la más idónea para el modelo de estudio, además se revisó la base de datos, de artículos científicos recopilados en distintos países tales como, Medio Oriente, Países Bajos, América latina, Estados Unidos, Corea del Sur y Reino Unido. La búsqueda tubo como resultado la recolección de, 1208 referencias de artículos relacionados con el tema, de los cuales se filtró la información y se consideraron apenas 18 artículos, los

cuales se sometieron a un estudio sistémico y descriptivo del contenido de las teorías (Palomino et. al, 2021).

El artículo es referente a un estudio que resalta que el Gobierno Abierto se fundamenta en los pilares de transparencia, colaboración y participación, los cuales pretenden mejorar la democracia y crear condiciones que aumenten el rendimiento del gasto público, y de esa manera incrementar herramientas necesarias dentro de la gestión para brindar mejores condiciones en la prestación de servicios al ciudadano, además a partir de sus pilares pretende exponer, discutir y tomar decisiones de interés público de manera colaborativa entre el gobierno y la sociedad.

En los principales resultados menciona que aún existen debilidades en la implementación de estrategia de Gobierno Abierto, ya que, al ser concebido como política pública, su uso se convierte en obligatorio y en ocasiones no existe la voluntad política de sus gobernantes para la implementación y sensibilización en el uso de herramientas al funcionario. A su vez, recalca que la confianza está fuertemente influenciada con la satisfacción del ciudadano, es decir, que mientras más satisfecho se encuentre el ciudadano con el servicio prestado por parte de las instituciones públicas, este calificara el desempeño del gobierno permitiendo elevar o disminuir la calidad de la democracia y los servicios públicos (Palomino et. al, 2021).

Según Maldonado et al (2021) menciona a los *Modelos teóricos de la administración pública, teniendo la nueva gestión pública y la nueva gobernanza pública*; debido a que es la base de la nueva administración pública que se centra en el ciudadano, orientación hacia resultados, a través de planificación estratégica e indicadores de desempeño, énfasis en la transparencia y el control social, flexibilización de la gestión, apreciación y desarrollo de los funcionarios públicos. Existiendo una relación entre el compromiso con los resultados para el ciudadano y la responsabilidad de los políticos y los funcionarios públicos, planteando la idea de innovadoras y eficientes, cuyo enfoque principal para la prestación de servicios públicos es el ciudadano.

Se realizó una encuesta sistemática, que redactada los datos recopilados que evalúa el nivel de práctica de gobierno abierto a nivel mundial, y las contribuciones o propuestas se categorizan y agrupan por pilares de gobierno, debido a que es un medio para lograr más democracia, en el que se crean las condiciones para la administración donde los ciudadanos pueden ser evaluados y formados para

fomentar la cultura Transparencia, intercambio, acceso a la información y colaboración.

Existen debilidades en la implementación de nuevas estrategias de gobierno abierto, según Maldonado et .al (2021), porque debe verse como una política de estado para que sean efectivos y duraderos los resultados; es decir, debe partir de la voluntad política de sus gobernantes para el impulso e implementación de estas nuevas estrategias como la formación y sensibilización de sus funcionarios públicos, la ciudadanía, el sector privado y todos.

En la investigación realizada por Naser, Ramírez, & Rosales (2017), la cual tiene como tema: *“Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe”* (Naser, Ramírez, & Rosales, 2017, págs. 19-20) cuyo objetivo contribuir ante la acogida del Estado abierto desde la perspectiva de la CEPAL, y los distintos organismos multilaterales responsables del desarrollo en la región de América Latina y el caribe. Las dimensiones consideradas son socioeconómicas y ambientales, con la premisa de inclusión y el cumplimiento de los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 (Naser et.al, 2017). La población considerada es América latina y el caribe, tomando como muestra el caso de estudio del municipio de Bahía Blanca, Madrid, México, Brasil, Costa Rica, y el Municipio de Quito- Ecuador. Incentiva a la creación de planes, programas y acciones que incentiven el acogimiento del gobierno abierto en las localidades, muestran escenarios positivos donde se puede consolidar la ayuda del gobierno abierto para la promoción de políticas públicas, donde se ponga como eje principal la participación ciudadana, el uso de las tecnologías, y todas las acciones necesarias para garantizar la transparencia y con ello mejorar el servicio al ciudadano. Es de importancia para la investigación porque presenta definiciones básicas del tema, entre ellas abarca la variable dependiente e independiente de la investigación, siendo así beneficiosa para la construcción del marco teórico, conceptual y el raciocinio del tema en todo su esplendor.

En su trabajo de Ruvalcaba (2018). *“La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en los Gobiernos Locales”*. (pág. 1) la investigación hace hincapié en la importancia de las nuevas tecnologías de información y comunicación, además menciona que el gobierno abierto se muestra como un modelo emergente que reinventa la forma de gobernar a la sociedad y se introduce por medio de las herramientas y elementos innovadores para poder generar un lazo entre la ciudadanía y el gobierno. El objetivo de la investigación es analizar la dinámica y



adopción de las políticas públicas en materia de Gobierno Abierto dentro de los gobiernos locales y como estos pueden llegar a la ciudadanía por medio de espacios de interacción, a su vez el gobierno abierto es como un mecanismo de eficiencia y eficacia, que evita la corrupción dentro del sector público.

Por otra parte, la metodología utilizada, en el artículo, está estructurada por tres etapas, la primera es una revisión sistemática de la literatura internacional acerca del gobierno abierto, la segunda es un análisis de la importancia del gobierno abierto en los gobiernos locales, en donde se utiliza el análisis exploratorio y estadístico para determinar la perspectiva y visión del administrador público. Y como última fase, estudia la adopción de la política del gobierno abierto, en el ayuntamiento de Madrid, se realizó una entrevista semiestructurada centrada en el desarrollo y la implementación de políticas a nivel de las dimensiones de gobierno abierto.

Por último, se puede evidenciar las conclusiones de la investigación, donde se afirma haber encontrado información relevante en el contexto del gobierno abierto y sus dimensiones, por otro lado, el análisis plantea las características en materia del gobierno abierto por parte de los gobiernos locales, y donde se identifica que el análisis evidencia doctrinas que comprende las oportunidades de los procesos que ocurren con la adaptación del gobierno abierto en los gobiernos locales.

Por otra parte, la investigación aporta considerablemente al trabajo de titulación, las dimensiones del gobierno abierto, que por medio de ella un gobierno local puede mejorar la gestión y recuperar la confianza de la ciudadanía para así poder manejar de mejor manera los recursos públicos, para eso la cooperación con la comunidad y las autoridades puede llegar a formarse gobiernos locales más cercanos que interactúan y conocer las necesidades de la sociedad, para tomar mejores decisiones en beneficio de la ciudadanía

En el trabajo de Gaviria & Delgado (2020), titulado *la Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal*, tuvo como objetivo conocer y proponer mejoras de los servicios públicos en la gestión municipal. En la investigación menciona que la administración pública, es el proveedor de servicios a la ciudadanía, lo cual resulta difícil asumir la responsabilidad de proporcionar servicios que sean eficientes y seguros, del mismo modo, las sociedades complejas como la actual tienen su propia realidad, donde cada vez aparecen nuevas necesidades que se deben ser atendidas por el Estado.

Así, mismo, existe serios problemas relacionados con la prestación de los servicios públicos que ofrecen las entidades del Estado en sus diferentes órganos de gobierno, lo que repercute grandemente en la insatisfacción de los usuarios, a pesar de los esfuerzos que estas hacen para brindar un buen servicio, pero no llega a efectivizarse de manera adecuada y aun continen deficiencias, las cuales generan desconfianza en la solución de los problemas (Gaviria & Delgado, 2020).

La metodología utilizada en la investigación es de tipo cualitativo y el diseño de estudio es una revisión sistemática, las revisiones sistemáticas son investigaciones científicas en las cuales la unidad de análisis son los estudios originales primarios, la revisión sistemática realizada es la revisión documental, de fuentes primarias y secundarias, estas técnicas ayudan a la recolección de datos acerca de la mejora de los servicios para conocer el principal problema de la gestión al brindar los servicios a la ciudadanía, también hace uso de la evaluación crítica, con el fin verificar la confiabilidad de la documentación (Gaviria & Delgado, 2020).

Como resultados sugieren dos correlaciones fuertes entre las percepciones de calidad y la satisfacción con los servicios domiciliarios, además de las percepciones y la satisfacción general, esta última relacionada con la valoración de todos los servicios públicos recibidos. Los servicios públicos domiciliarios no son sostenibles en términos de responsabilidad social, ya que se requiere grandes cambios para afianzar la poca confianza política, asociada con la opinión que tiene la ciudadanía del funcionamiento del sistema político. También se muestra que las experiencias cotidianas y concretas de las personas con el desempeño de los gobiernos locales son decisivas para moldear su confianza en las instituciones (Gaviria & Delgado, 2020).

En el artículo de Cedeño & Jara, (2019) titulado: *Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador, recopilación y análisis de documentos relacionados*, destaca la importancia de precautelar y velar por los derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador, para garantizar el libre acceso a los servicios públicos domiciliarios de gas licuado, telefonía fija, agua potable, saneamiento y electricidad, además de verificar el control continuo en el establecimiento de precios y tarifas, respondiendo a los principios de regularidad, generalidad, calidad y solidaridad.

La metodología utilizada en el estudio es de carácter cualitativo de tipo analítica y descriptiva, las mismas hacen uso de documentos, informes y diagnósticos sobre los

servicios públicos domiciliarios existentes en Quito, durante los últimos 15 años, la búsqueda fue realizada en páginas web oficiales del gobierno, estas proporcionaron información para el posterior análisis y obtención de resultados, por otra parte, se analiza la normativa legal, en contraste con los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU y las distintas normativas nacionales para garantizar los derechos humanos.

El estudio menciona que existe normativa legal como la Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional de desarrollo, el Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía Descentralización(COOTAD), la Ley de Defensa al Consumidor, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, ley de Agua entre otras que establecen los derechos y obligaciones al acceso digno a los servicios públicos domiciliarios, además dentro de la recolección de datos existe un mayor número de estudios en el servicio de agua potable y alcantarillado, y en resto de servicios domiciliarios tiene más estudios el sector privado, ya que, él es proveedor directo, pero son regularizados por el gobierno nacional para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible.

A partir de la revisión documental de Senplades, Senagua, Setep, y el Banco del Estado, evidencian que las provincias de pichincha, Carchi, Imbabura, Tungurahua, el oro y Azuay cuentan con la cobertura más alta de alcantarillado y agua potable, pero no es el caso de las provincias de Chimborazo y Bolívar que presentan las coberturas más bajas. Pero Ecuador a pesar de haber mejorado considerablemente las condiciones de acceso a los servicios públicos domiciliarios, aún se encuentran por debajo de alcanzar y cumplir con los estándares que están establecidos dentro de la Constitución.

El estudio es de vital importancia porque destaca las principales normativas legales que garantizan el acceso a los servicios públicos domiciliarios, los documentos donde se obtiene información necesaria y demás datos que son sujeto de análisis para el tema de estudio, por otra parte, manifiesta que existe documentación que validen el seguimiento y control de los servicios ya sean estos prestados por proveedores públicos o privados (Cedeño & Jara, 2019).

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Elementos teóricos**

#### **2.2.1.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública**

La teoría de la Nueva Gestión Pública nace como respuesta obligada a los problemas crecientes de operación del gobierno y a la crisis fiscal de los años ochenta. Las raíces de las reformas ahondan en la ineficacia y la irresponsabilidad de los gobiernos combinado con las debilidades institucionales.

El término Nueva Gestión Pública (New Public Management), fue acuñado por Christopher Hood en 1989, el cual fue el primero en describir, valorar y criticar los cambios organizativos, directivos y operativos en los años ochenta, dadas en Gran Bretaña e impulsadas por la primera ministra Margaret Thatcher y continuadas por Jhon Major que se extendió a los países de Commonwealth y otros países.

Haciendo énfasis en el anterior fragmento se considera como pilar fundamental la cooperación entre el gobierno y la sociedad, sin embargo existen factores que intervienen dentro del accionar del gobierno impidiendo que este pueda cubrir las demandas sociales, además, la monopolización de ciertas actividades estatales han incrementado el déficit de los gobiernos, ante ello, la Nueva Gestión Pública (NGP) se presenta como la manera más óptima de efectivizar las tareas de la administración pública, considerando principios de la gerencia empresarial para lograr eficiencia y eficacia dentro de la organización gubernamental. (García, 2007).

Entre las principales características de la NGP está la depuración de niveles jerárquicos innecesarios, adopción de una estructura descentralizada o fragmentada para que el gobierno sea más eficiente, unidades descentralizadas con autonomía y con objetivos claros, precisos, con metas mensurables, además que las unidades se responsabilizan de su actuación y rinden cuentas de su desempeño, en relación entre costos y resultados (Aguilar Villanueva, 2006). La reforma de la Nueva Gestión Pública consiste en la privatización o por lo menos la comercialización de las empresas públicas, la creciente contratación externa de los servicios públicos, las tarifas económicamente realistas de los servicios, así como una amplia variedad de formas para reducir el gasto público (Aguilar, 2006).

La NGP se muestra básicamente como la reforma en la gestión, es decir que se

introducen cambios en la estructura y procesos de la organización con el objetivo de mejorar el actuar de la administración pública, además, es un conjunto de reformas administrativas, que no elimina la organización del gobierno sino más bien introduce nuevas herramientas para atender las problemáticas emergentes. Por otra parte, otorga libertad a los agentes de gestión, priorizando la transparencia gubernamental, para medir el desempeño en los resultados. (Aguilar Villanueva, 2006).

La NGP propone innovaciones dentro del campo tecno-administrativo, donde la gestión estratégica y de la gestión de calidad, son modelos que permiten la planificación, organización, educación y dirección de acciones para la obtención de fines. Es decir que dentro de la gestión estratégica el gobierno desarrolla competencias, optimiza recursos, fortalece las funciones de dirección del gobierno, asegura el desempeño control y rendición de cuentas, y a partir de ello se impone estándares para otorgar servicio de calidad hacia la ciudadanía. (Aguilar Villanueva, 2006).

El modelo de la nueva gestión pública permite un cambio en la estructura de la institución pública, ante ello, lo que se pretende es conocer cuáles son o han sido los cambios adoptados tanto en la estructura organizacional como en los procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, para poder brindar a la ciudadanía servicios públicos domiciliarios de calidad y de qué manera estos involucran a la ciudadanía, para que ellos puedan proponer y tomar decisiones en base a las necesidades existentes.

### **2.2.1.2. Teoría del Nuevo Servicio Público**

El paradigma de nuevo servicio público es una corriente de pensamiento que se consolida en los años 90s. Según Pereira López & Jaráiz Gulías (2015), el nuevo servicio público, se revela como un rol de la administración pública en la gestión, tanto en la prestación de servicios y el compromiso entre la ciudadanía y las autoridades competentes para poder acaparar en su mayoría todas las necesidades.

El nuevo servicio público en definitiva es el conjunto de argumentaciones sobre el papel de la administración en el sistema de gobierno que ve al ciudadano más allá de un de ser un mero usuario o cliente que recibe los servicios, a ser sujeto activo con amplio número de derechos capaz de ser fuente de sus propias soluciones (Ramió, 2001)

Según Pereira (2013), el Nuevo Servicio Público defiende y recupera el papel de la ciudadanía y los derechos que le habían sido arrebatados, colocándose en el centro del debate político, de la gestión pública y los servicios que esta lleva a cabo, reivindicando así la dignidad y el valor del servicio público.

El paradigma se centra en siete principios que han sido ejes importantes para el desarrollo, en primer lugar, el servir a los ciudadanos no a clientes, es decir, que el servidor público no responde a la demanda o necesidades de clientes, sino, que contribuyen a estrechar lazos de confianza y colaboración con el ciudadano, en segundo lugar es la búsqueda de intereses públicos como objetivos primordiales y no intereses individuales, esto se refiere a buscar opciones para poder cubrir las necesidades colectivas a través de la imposición de obligaciones o responsabilidades, en tercer lugar es la defensa de los valores ciudadanos y el servicio público por encima del esquema empresarial, es decir que el servidor público se transforma en ciudadano para contribuir a la sociedad y dejando de lado sus intereses individuales, en cuarto lugar está en pensar estratégicamente y actuar democráticamente, esto se refiere que a través de programas públicos eficaces y responsables se genere responsabilidades compartidas entre el ciudadano y las autoridades, el quinto lugar está, la rendición de cuentas, que es un deber del servidor público donde presenta su gestión a los ciudadanos, y está estipulado dentro de las normas legales, en sexto lugar, es el servir en lugar de dirigir, esto se refiere a que los servidores públicos deben actuar con el fin de satisfacer las necesidades, en lugar de controlar a la sociedad sin considerar la opinión ciudadana y finalmente, poner valor a las personas, no solo a la productividad, para llegar a obtener éxito con la colaboración y respeto mutuo entre las partes, reconociendo el valor empleado para la consecución de los objetivos (Pereira López & Jaráiz Gullías, 2015).

Según Osborne & Gaebler (1992); Perry, (2007) el nuevo servicio público es;

- El gobierno se presenta como catalizador y director de iniciativas
- El ciudadano debe ser fuente de sus propias soluciones
- Se perfila como un gobierno competitivo, para mejorar eficacia en los procesos de prestación de los servicios públicos
- Guía sus acciones basándose en su misión.
- El gobierno apuesta por la descentralización para desvincularse de una estructura jerárquica, y antepone la participación y trabajo en equipo.
- Gobierno emprendedor que genera ganancias en lugar de gastos.

En si el paradigma del servicio público destaca el papel al ciudadano al momento de la prestación y evaluación de los servicios públicos, para así fortalecer el rol del ciudadano y exigirle al gobierno por medio del servidor público que ejerza su labor desde un panorama más ético que le obligue a introducirse a una administración pública que garantice el involucramiento de la sociedad, por medio del gobierno abierto.

### **2.2.1.3. Gestión Pública**

Para Sánchez, (2001) la gestión pública se refiere a la acción o práctica social desempeñada por profesionales en posición de responsabilidad en relación con la toma de decisiones dentro de las organizaciones públicas, además, es la parte más dinámica de la administración pública, esta se define como el conjunto de actividades, acciones, tareas, y diligencias se deben realizar para el alcance de los fines de interés público, dentro del marco jurídico- político en el que se desenvuelven. La ventaja es que crea capacidades que orientan al gobierno a que sean más eficientes.

A nivel práctico, la administración pública corresponde a la totalidad de las políticas públicas dirigidas a la modernización y transformación de la administración pública en un organismo más flexible, apto, ágil y capaz para dar atención a los requerimientos ciudadanos en un contexto de globalización, interdependencia mundial y rápido avance tecnológico. (Sánchez, 2001.pag 41-42)

La gestión pública al ser un conjunto de procesos y actividades que llevan a cabo los servidores y funcionarios del Estado, para poder administrar adecuadamente los recursos públicos de la entidad y de tal modo cumplir con la provisión de bienes y servicios en favor de la población. La teoría es trascendental para el estudio de las principales acciones que ha tomado el GAD municipal de Tulcán en favor de la mejora en los servicios de agua potable, alcantarillado, y recolección de residuos sólidos.

### **2.2.2. Gobierno Abierto**

#### **2.2.2.1. Evolución del Gobierno Abierto**

Históricamente las primeras aproximaciones del término Gobierno Abierto (open Government), se efectúan por primera vez en el año de 1957 en la revista The George

Washington Law Review, de la Universidad George Washington. Parks en 1957 escribió el primer artículo titulado "The Open Government Principle: Applying the Right to know under the Constitution", donde se impulsa la libertad de la información, los datos abiertos, información gubernamental como herramienta eficiente para la rendición de cuentas. En los años 70's se habla de la aparición de la tendencia de Gobierno Abierto, en la cual se hace referencia a la necesidad de divulgación de los secretos que mantenía el Estado en relación con la administración pública y el uso de los recursos (Rodríguez, 2018).

El paradigma de gobierno abierto surgió a fines de la década del 2000, fruto de la convergencia en un núcleo común de significado de los programas de transparencia y acceso a la información, por un lado, la participación ciudadana y control social, por el otro. El término gobierno abierto cobra relevancia en el año 2009, debido a la iniciativa del entonces presidente de los Estados Unidos, Barack Obama, en el Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto; ello sin desconocer que ya existían algunas experiencias en este sentido, como las leyes de acceso a la información pública aprobadas por Gran Bretaña en los años setenta.

Pero, sin duda, a partir del 2009 este paradigma emerge sobre la mesa de discusión, esta Iniciativa tuvo un gran impulso gracias a la creación en 2011 de la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership, OGP), a la que hoy pertenecen 75 países y cuenta con un mecanismo independiente para evaluar el grado de avance de cada gobierno en torno a los planes que presenta para implementar el gobierno abierto en sus administraciones públicas, en gran parte, el auge logrado por el gobierno abierto se debió, entre factores, al uso de las tecnologías; al acceso cada vez más fácil, rápido y democrático a la información; al empoderamiento ciudadano a través de las tecnologías web; a la cultura digital; a la demanda de la ciudadanía de mayor transparencia y rendición de cuentas; a la gobernanza colaborativa y a nuevos roles tanto del ciudadano como de la administración pública (Arroyo, 2017).

En sus inicios el término gobierno abierto resultó extensivo, pues se utilizó para incluir casi cualquier tipo de iniciativa que atendiera la relación entre el ciudadano y la administración pública, dando una especial predominancia a la relación entre gobierno electrónico y gobierno abierto, que, si bien constituyen aspectos vinculados, pues sin duda las tecnologías, la cultura digital y la web 2.0 (Arroyo, 2017).



### **2.2.2.2. Concepto del Gobierno Abierto**

Don Tapscott define el gobierno abierto como abrir la puerta al mundo para innovar con todos, especialmente con sus ciudadanos, comparte recursos que anteriormente estaban celosamente guardados, y aprovecha el poder colaborativo, la transparencia en todas sus actividades y no opera como un departamento o jurisdicción aislada, sino como una nueva entidad (Oszlak, 2013).

Según autores como Nixon, Lathrop y Ruma, el concepto de Gobierno Abierto establece la existencia de una nueva forma de gobernar donde se aprovechan al máximo las tecnologías de la información y la comunicación, logrando romper con la estructura de funcionamiento tradicional de un gobierno (Chaidez, 2016).

Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el término ha evolucionado desde una mirada basada en las tres dimensiones relevantes que apelan a contar con una administración pública transparente, accesible y receptiva, con capacidad de respuesta y responsable según el cual se le considera como plataforma para resolver cómo el gobierno puede trabajar con la sociedad y los individuos para crear valor público (Ramos, 2016).

Estos autores antes mencionados, definen al gobierno abierto de diferentes maneras, pero que llevan a un solo fin en común, el cual debe trabajar en conjunto con los ciudadanos para poder tener un mejor estado en donde este revele datos que antes estaban guardados por gobiernos, como es el hecho de mostrar al mundo sobre las acciones u omisiones que estos realizan a lo largo de sus gestiones.

### **2.2.2.3. Pilares del Gobierno Abierto**

Barack Obama, emitió una serie de directrices para sus agencias gubernamentales, en las cuales solicitaba implementar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, así como de promover la participación ciudadana en la toma de decisiones y la Carta Iberoamericana, promueve al gobierno abierto como el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuyen a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incluyendo a la ciudadanía (Arroyo, 2017).

En la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto como el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuyen a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado

en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo (Arroyo, 2017). A continuación, se detallará la definición de los enunciados antes mencionados;

- **Transparencia y acceso a información pública**

La transparencia se presenta como un principio fundamental que efectiviza la democracia, y permite que se liberen datos e información pública, además de dotar con información a la ciudadanía para que sea conocedora y pueda brindar un criterio positivo u negativos acerca de la actuación del gobierno. La transparencia además es una obligación del Estado el cual deberá publicitar datos de las entidades e instituciones del gobierno para el libre y rápido acceso de la ciudadanía. (Spano, 2016).

Los servidores y servidoras públicos de no transparentar su gestión serán sancionados o incluso penalizados ante los organismos de control por el incumplimiento de disposiciones. Las entidades de la administración pública establecerán lapsos progresivos de tiempo para difundir la información a través de comunicados o medio electrónico detallando la entidad, su disposición, su organización, planificación, y resultados, además de la adquisición o venta de bienes o servicios, por otra parte, es necesaria para disminuir los índices de corrupción existentes en la administración pública. (Vera, 2015)

- **Rendición de Cuentas e integridad**

La rendición de cuentas se presenta como la herramienta que gobierno y las instituciones del sector público dan cuentas de sus actos, acciones y resultados obtenidos, a través de medidas anticorrupción, políticas sobre conflictos de intereses, auditorías de control internos y externo y medidas disciplinarias, donde la ciudadanía será partícipe y a razón de ello cuestionará o felicitará las acciones. La rendición de cuentas es un instrumento que tiene como fin evitar la corrupción y los indicios de responsabilidades que tenga la acción u omisión de actos por parte de los servidores y servidoras públicas y demás instituciones que perciban recursos provenientes del Estado (Naser et.al, 2017).

- **Participación Ciudadana.**

La participación ciudadana consiste en promover el derecho a expresar su opinión sobre asuntos de interés público. Esta permite que el ciudadano sea partícipe de la toma de decisiones, además se presenta como una responsabilidad compartida, entre el ciudadano y el gobierno. El gobierno incentiva y promueve la participación a través de la expedición de leyes que normen y regularicen los mecanismos de participación y control social, mismas que estarán vigentes en todas las instituciones del sector público, así también el ciudadano haciendo uso efectivo de su derecho tendrá la obligatoriedad de involucrarse o ser partícipe del debate para tomar secciones en temas de interés público. (Naser et.al, 2017)

- **Innovación tecnológica.**

Según Naser et. al, (2017) mencionan que dentro del gobierno abierto está inmersa la innovación tecnológica la cual cumple un rol fundamental que no solo se considera un paso para abandonar un modelo tradicionalista, y acogerse ante la nueva era digital, sino permite que la administración pública consiga objetivos de manera eficaz, eficiente y oportuna. Las TIC son esenciales para transformar la administración pública tradicional y agilizar sus procesos que permitan dar respuesta con facilidad ante las constantes demandas ciudadanas, a fin de generar espacios seguros en línea, como plataformas electrónicas, APSS, sitios web, entre otras, que incentiven la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos de manera efectiva y oportuna.

- **Colaboración**

La colaboración en el contexto de gobierno abierto se presenta como una alternativa para afianzar lasos entre el sector público, sector privado, la ciudadanía, y la academia, donde cada uno cumple un rol fundamental, y de esta forma promover acciones en conjunto procurando intervenir en los sectores más vulnerables, considerando los desafíos y efectos en la organización (Naser et.al, 2017).

#### **2.2.2.4. Gobierno Abierto en Ecuador.**

El Gobierno abierto apareció como una iniciativa que busca generar confianza y mejorar la gestión pública de manera ética, responsable y sujeta al control social. Asimismo, promueve la participación ciudadana en los asuntos públicos para el desarrollo de políticas públicas y cambios sociales, aprovechando las Tics para mayor transparencia, innovación y participación ciudadana (Martínez & Guevara,2016).

Para el caso ecuatoriano es indispensable destacar que en 2018 ocupa en la escena del debate ciudadano, académico, gubernamental del gobierno abierto. Con la integración del Ecuador a la Open Government Partnership (OGP, 2019) se logró retomar la discusión en torno a la relevancia de la evaluación ciudadana de los servicios públicos y los resultados iniciales son alentadores, ya que el trabajo colaborativo entre sociedad civil, academia e instituciones públicas y se incorpora al eje de Innovación Pública en planes de acción de Gobierno Abierto Ecuador (Paladines y Jara, 2021).

El Gobierno Abierto en Ecuador trabaja desde el año 2018, con el objetivo de que la ciudadanía sea partícipe y se involucre en asuntos de interés, en este proceso trabaja el sector público, la sociedad civil, la academia y la cooperación internacional para mejorar la gestión pública y crear el primer Plan de Acción de gobierno abierto que lleve al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

Ecuador avanza en la normativa para regularizar a las instituciones públicas para que través de ellos se transparente las operaciones administrativas, del par se promulga la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) para incentivar la participación ciudadana y el libre acceso a la información sobre los asuntos públicos, y así ejercer la supervisión y rendición de cuentas en las Agencias gubernamentales o agencias del poder estatal (Grupo Núcleo, 2019).

- Plan nacional de Gobierno Abierto en Ecuador

El plan nacional de Gobierno Abierto implica un nuevo modelo de gobierno que promueve el involucramiento de la ciudadanía y la administración pública para tomar decisiones compartidas, el plan sostiene una relación estrecha con los objetivos de desarrollo sostenible y los retos de la Agenda 2030, a su vez se impulsa a que los Municipios se integren y sean partícipes de este instrumento, en donde, conforme a los lineamientos de la Alianza del Gobierno Abierto y con herramientas adicional materializaran la democracia e integridad de los servicios públicos y la política de lucha contra la corrupción e impunidad, dentro del plan consideran a la transparencia, acceso a la información pública, la integridad, rendición de cuentas, participación ciudadana, y colaboración e innovación publica como pilares fundamentales en la construcción y ejecución de un Gobierno Abierto efectivo (Gobierno Abierto Ecuador, 2020).

Principalmente el plan a través de sus compromisos propone elaborar políticas de datos abiertos y la guía para su implementación, además del rediseño y actualización del portal de datos abiertos. Por otra parte, propone la implementación de derechos de participación y acceso a la información pública, como también el desarrollo de capacidades para garantizar la transparencia y empoderamiento ciudadano, a su vez, la incorporación de la innovación pública para que la ciudadanía simplifique la tramitación y mejore la calidad de los servicios públicos de la función ejecutiva (Gobierno Abierto Ecuador, 2020).

### **2.2.3. Servicio Público**

#### **2.2.3.1. Orígenes.**

Los principales antecedentes del surgimiento de los servicios públicos según el postulado Jean Louis Mestre (1985), en su obra derecho administrativo denota que el origen del servicio público data en las primeras banalites *seigneuriales* y las *solidarietes* urbanas, las cuales eran instalaciones o servicios de monopolio señorial puesta a disposición de sus súbditos, ejemplos de estas instalaciones fueron los molinos, los hornos y los lavaderos, donde se pagaba por su uso, en forma de contribución.

Otro antecedente según Mameli (1999) menciona que la noción del servicio público se utilizó durante la segunda mitad del siglo XVIII, donde el rey XI era quien intervenía en favor de sus súbditos los cuales aportaban y se beneficiaban de estos. A mitad del siglo XIX, los países ampliaron los fines del Estado, relacionando a la hacienda pública, la seguridad del territorio, y la justicia para mantener el orden.

La revolución industrial fue uno de los procesos de grandes avances en torno a los servicios públicos, esto debido a la creación del ferrocarril, carreteras, suministro de electricidad, gas y la telefonía fija, muchas de estos servicios eran dotados por parte de los recursos privados, pero aquellos no generaban una rentabilidad, puesto que la inversión y resultado se verían a largo plazo (CEPAL,2013).

El Estado adoptado estas dos posturas que asume la titularidad de las actividades es decir es el principal en dar los servicios y es el encargado del control y desarrollo de estos, excepto en aquellos que no eran necesarios y ocurrió la concesión como mecanismo, por el que el estado dirige, pero no gestiona.

### **2.2.3.2. Definición de Servicio Público.**

Según Muñoz (2019), la noción del servicio público nació y floreció en Francia caracterizado al servicio público como la actividad realizada por parte de la administración pública en forma directa, o indirectamente para satisfacer necesidades básicas de la comunidad.

El servicio público tiene como finalidad cubrir con todas las demandas sociales para llegar al bien común, sobre la base de los poderes del Estado, por razones sociales o económicas que conduzcan al servicio público como base de la soberanía (Jaramillo F, 2018).

Clasificación de los servicios públicos.

- Servicios públicos esenciales. Son aquellos que se vinculan con la existencia o imprescindibles para la vida del ser humano como los servicios públicos domiciliarios de agua, luz, vivienda, etc.
- Servicios públicos no esenciales. Son esenciales, pero de carácter secundario como museos, teatros, estadios, etc.
- Servicios públicos propios. Son prestados directamente por el Estado.
- Servicios públicos impropios. son prestados por órganos o personas particulares de acuerdo con las disposiciones y regulaciones de la administración pública, estos pueden ser servicios nacionales, provinciales, cantonales, y parroquiales (Jaramillo F, 2018).

### **2.2.3.3. Servicios Públicos Domiciliarios.**

Según La Ley Orgánica del Consumidor (2000), menciona que "Se entiende por servicios públicos domiciliarios aquellos servicios básicos que se reciben directamente en los domicilios de la ciudadanía sea por proveedores públicos o privados tales como: servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares" (Art 2). Los servicios domiciliarios no serán solo otorgados por el Estado sino que la competencia también, podrá ser ejercida por empresas privadas evitando así el monopolio y por ende prestando un buen servicio de calidad a toda la sociedad dentro del territorio.

En la Constitución de la Republica del Ecuador (2008) establece que el estado será el único responsable de proveer los servicios públicos de agua potable, saneamiento, electricidad y telecomunicaciones, a todas las personas, también se colocarán tarifas

y precios teniendo en cuenta a media que las personas hagan uso de estos , por otra parte, los servicios deberán ajustarse a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

También los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán la competencia exclusiva de “prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley” (Constitución de la Republica del ecuador, 2008. Art 264). Para ello se crean empresas públicas por medio de estas funcionan como sociedades de derecho público, con personalidad y autonomía financiera, económica y administrativa para tomar decisiones en torno al servicio que brindan hacia el consumidor.

En este sentido, los servicios públicos domiciliarios, que prestan los Gobierno Autónomos Descentralizados que están previstos en la Constitución y leyes son los siguientes:

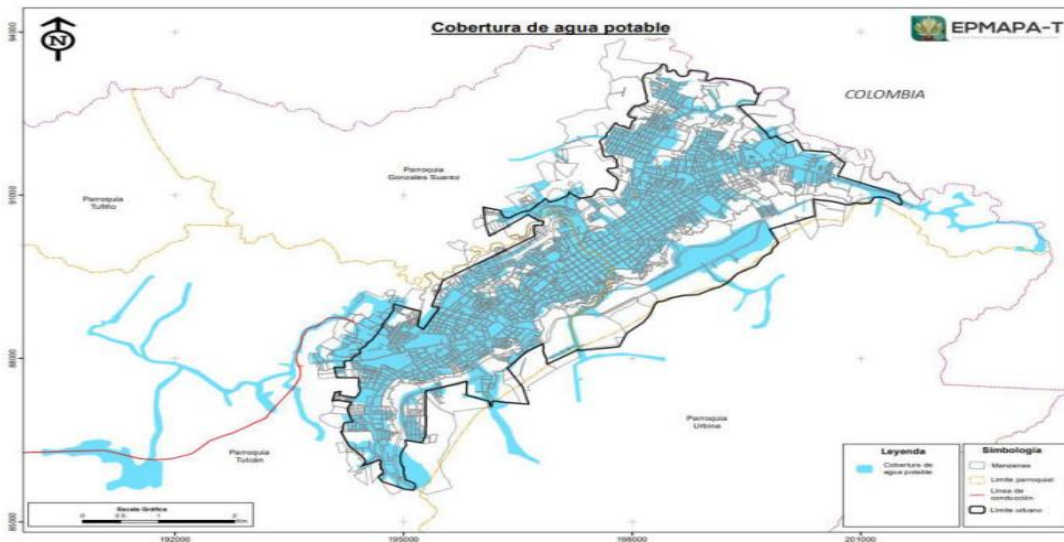
➤ **Agua Potable**

Es el servicio de distribución de agua hacia los domicilios, a través de redes de tuberías o medios alternativos, que cumple con estándares de la autoridad competente, prestados por el Gobiernos Autónomos Descentralizados, empresas públicas o juntas de agua. La regulación y control de estos servicios públicos domiciliarios está a cargo de la Agencia de Regulación y Control (ARCA) (Chuquimarca, 2007).

Además, es obligación del estado y sobre todo es un derecho fundamental donde garantiza a todas las personas el acceso a una cantidad suficiente de este servicio para uso personal y doméstico para prevalecer la vida, y así cumplir con uno de objetivos del plan nacional y llegar a tener un estado de bienestar.

La empresa encarga de administrar y proveer de este servicio, que es de vital importancia para el ser humano, es la empresa EMAPA-T conjuntamente con el Gad municipal de Tulcán, los cuales prestan el servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta que el periodo de estudio del año 2020, esta institución ha tenido retos que cumplir y volver a organizar su planificación previa debido a la pandemia suscitada en ese año, por esta razón la empresa con sus trabajadores, han realizado actividades en beneficio de la ciudadanía sin perjuicio, tanto para la institución como la ciudadanía.

La cobertura del servicio de agua potable, se la ha realizado con las mismas referencias de redes existentes de años anteriores, en las cuales han servido como guía, para identificar la ubicación de los medidores registrados en la ciudad. La cobertura total del servicio de agua potable es de 1429.18(ha) que es el 92% de la cobertura existente en la ciudad de Tulcán (EMAPA-T, 2020).



**Figura 1.** Cobertura de agua potable de la ciudad de Tulcán

**Nota.** Información obtenida del informe de rendición de cuentas de EMAPA-T, (2020).

La ciudad de Tulcán tiene una planta de tratamiento, ubicada en la loma de taques y cuenta con cuatro caudales, los que proporcionan un caudal promedio, estos son los siguientes con su respectivo caudal: Cucurucho con un caudal de 60L/s; Monte Redondo con un caudal de 30L/s; Rio Chico con un caudal de 80L/s; Aguas Calientes con un caudal de 45L/s, además esta planta tiene una capacidad de alrededor de 243l/s (EMAPA-T, 2020).

### **Proceso de Potabilización del Agua Cruda**

El proceso de potabilización en la planta de agua, es importante debido a que se hace un control, donde se evalúa la calidad de agua y se llega a conocer, si es apto para el consumo humano al igual que las bacterias o patógenos que se encuentran y estas son eliminadas con la desinsectación, para que la ciudadanía no tenga enfermedades graves, para que no exista este tipo de consecuencias la empresa debe de cumplir con las normas que el Instituto Nacional de Estadística y Censo les regula y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Sanitario (EMAPA-T, 2020).



- **Aeración**

Se efectúa por medio de generadores, esto consta de 6 torres metálicas con 4 bandejas de aluminio con carbón activado, esto permite eliminar olores, color, hierro y manganeso por oxidación.

- **Floculación**

Se realiza con una mezcla de químicos de base de aluminio e hidróxido de calcio, la dosificación varía de acuerdo con el color y turbiedad del agua que ingresa a la planta.

- **Sedimentación**

Luego del proceso de floculación de agua pasa a las unidades de sedimentación técnica desarrollada con panels que ayudan a mejorar la calidad del agua.

- **Almacenamiento**

El agua producida en la planta es almacenada en los tanques para el sector urbano.

2 tanques sector norte de 1500 m<sup>3</sup>

2 tanques sector sur de 2000m<sup>3</sup>

1 tanque sector sur de 1200 m<sup>3</sup>

1 tanque sector Taques de 60m<sup>3</sup>

1 tanque en jardines de Este de 60m<sup>3</sup>

- **Desinfectación**

El agua ya filtrada, es recogida en una cámara cubierta en donde cumple el proceso, mediante el empleo de cloro gas, el cual es un oxidante que mata agentes patógenos.

- **Filtración**

Luego de la sedimentación, se procede a filtrar el agua mediante filtros que remueven casi la totalidad de la materia suspendida para obtener un agua de calidad (EMAPA-T, 2020).

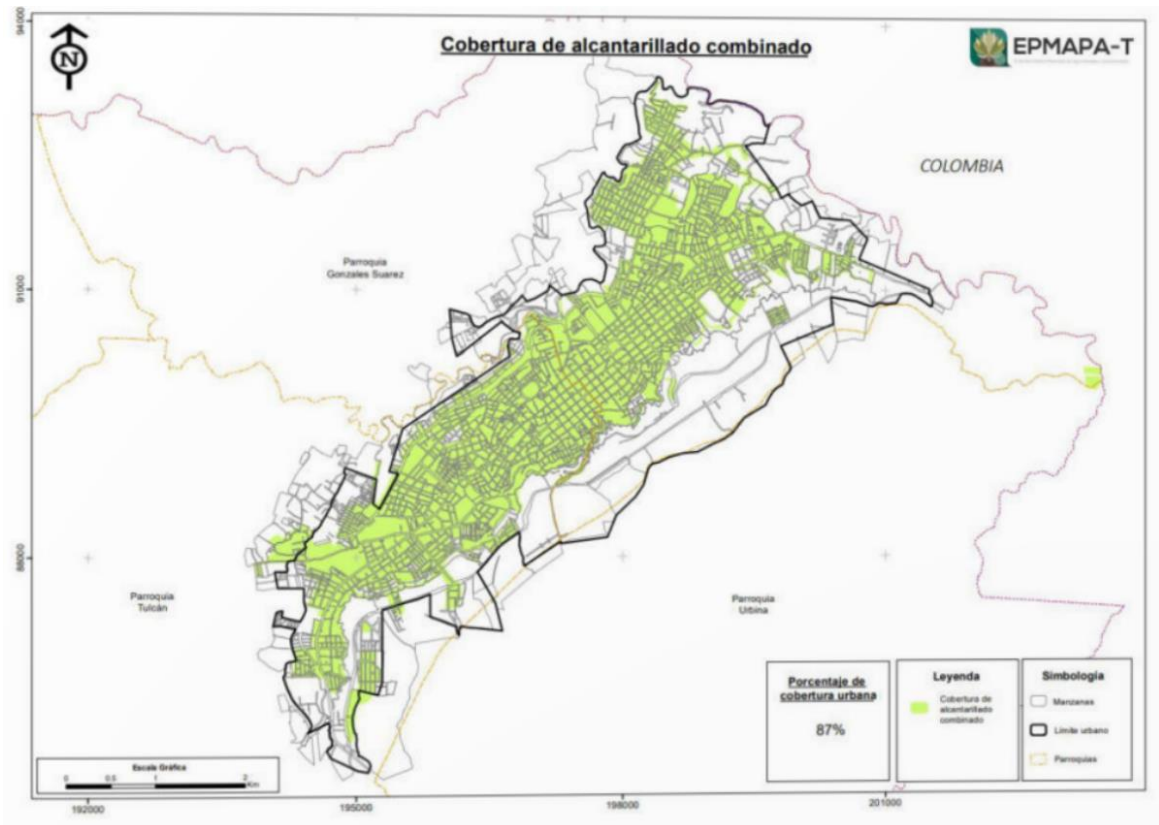
- **Alcantarillado y saneamiento**

Es el servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos, por medio de una red de tuberías y conductos colectivos, que realizan las actividades complementarias

de transporte, tratamiento y disposición final de tales desechos, estos deben ir a un sitio de vertido que no cause daños ni molestias a la ciudadanía; este es prestado de manera directa en los domicilios por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (Chuquimarca, 2007).

El sistema de alcantarillado sanitario se refiere a las conexiones domiciliarias por tuberías cerradas conocidas como albañales, estas estructuras transportan las aguas servidas hacia el sitio de tratamiento. La estructura de conducción está compuesta por atarjeas, sub conductores, colectores y emisores, los mismo que componen la red de alcantarillado. Se llaman atarjeas a la red de menor diámetro es decir la tubería que sale del domicilio, hacia los sub conductores los cuales reciben directamente las agua servidas y pasan hacia los colectores que son los ductos de mayor tamaño en la red y es la parte medular del sistema de alcantarillado además allí se encuentran los emisores que son estructuras subterráneas de forma cilíndrica que sirven para hacer mantenimiento o inspección a los ductos, es primordial porque sin ellos el sistema al taponarse requeriría del cambio y abertura completa de alcantarillado (Basurto, 2015).

En el año 2020 la empresa pública de EMAPA-T elabora la actualización de la cobertura de alcantarillado donde se toma como referencia las redes ya existentes registradas dentro de la base cartográfica de la empresa y la base de las inspecciones realizadas que no estaban incluidas dentro del plano cartográfico. Se trazo la cobertura de alcantarillado en base a la geolocalización de las redes ya existentes de alcantarillado, pero aún no se encuentra delimitado el servicio a nivel de predio (EMAPA-T, 2020).



**Figura 2.** Cobertura de alcantarillado combinado.

**Nota.** Información obtenida del informe de rendición de cuentas de EPMAPA-T, (2020).

El sistema de tratamiento de Agua residuales y alcantarillado de la ciudad a de Tulcán está conformado por 7 plantas de tratamiento de las cuales 5 de ellas se encuentran funcionando y los 2 restantes esta fuera de servicio debido al limitado espacio que tiene y necesitan una superficie más grande para poder ampliar su capacidad, además las condiciones topográficas del terreno son inestables. Las plantas de tratamiento de aguas residuales en el Cantón Tulcán son:

- Planta de tratamiento de tajamar
- Planta de tratamiento de tres chorros
- Planta de tratamiento de la vivienda popular
- Planta de tratamiento de los comuneros
- Planta de tratamiento de Honorato vasques
- Planta de tratamiento de Padre Carlos
- Planta de tratamiento de Av. Brasil (EMAPA-T, 2020).

La red de alcantarillado tiene un área de 1016.17(ha) con una cobertura del 87% (EMAPA-T, 2020).

### ➤ **Recolección de Residuos Sólidos**

Es el proceso en el cual se recolecta la basura o los residuos sólidos, después de haber cumplido y culminado su función, esta debe ser manejada de manera adecuada para así no provocar efectos negativos que perjudiquen al medio ambiente o a la salud de las personas, este servicio está a cargo o es competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados o empresas públicas las cuales deben trabajar en reducir al máximo los impactos y buscar formas para obtener el aprovechamiento de estos residuos, por medio de programas que ayuden a descongestionar y mejorar la imagen de las ciudades (Chuquimarca, 2007).

Sistema de residuos sólidos

Es el conjunto de medios y procedimientos mediante los cuales se realiza la recolección de desechos, para ser transportados hasta su disposición final donde se le realizará su respectivo tratamiento. El proceso tiene los siguientes componentes que son

- **Recolección.** Es la actividad de reciclaje que tiene como fin dar un nuevo uso a materiales ya utilizados, estos materiales pueden ser orgánicos e inorgánicos (Casco Inuca & Punic Morales, 2019).
- **Desechos o residuos.** Son materiales que necesitan ser eliminados, estos son producidos de manera diaria por las personas además este no tiene valor alguno, por ende, se los recolecta y se los agrupa dependiendo del grado de riesgo que tenga y se los coloca en sitios específicos que ayuden a su desintegración como son tiraderos, vertederos, rellenos sanitarios, entre otros (Casco Inuca & Punic Morales, 2019).
- **Manejo de residuos sólidos.** El manejo de los residuos comunes se efectúa mediante la separación de los materiales en la fuente de recolección, en la recogida, en el almacenamiento, y entrega a la empresa de servicios público, organizando así el reciclaje para el control e impacto ambiental (Casco Inuca & Punic Morales, 2019).

Los residuos sólidos se clasifican en, residuos orgánicos, residuos inorgánicos y residuos peligrosos. La recolección de residuos sólidos es una competencia exclusiva del Gad

Municipal de Tulcán, el área encargada es la dirección de Ambiental. Como parte del sistema de residuos sólidos se ha identificado de la siguiente manera:

Barrido de calles, vías, mercados y espacios públicos. En la zona central de Tulcán se asigna un auxiliar de barrido por cada 18 sectores, y en las zonas periféricas existen 62 sectores de los cuales se asignan de 2 a 4 auxiliares de barrido dependiendo el sitio y la longitud, el proceso se lo realiza con frecuencia itineraria de una vez por semana o de manera quincenal, y en la zona céntrica de la ciudad el barrido es diario.

La recolección de residuos sólidos se realiza en la ciudad de Tulcán de dos maneras, en el sector norte desde la avenida Argentina hasta Rumichaca y el sector sur desde la avenida Andrés Bello con un sistema denominado a pie de vereda el resto de la ciudad se encuentra contenerizada con 520 contenedores con capacidad de 1.100 litros, además se considera que la producción urbana de residuos sólidos alcanza a 56 toneladas por día (GAD Municipal de Tulcán, 2020).

#### **2.2.3.4. Calidad del Servicio Público.**

La calidad según Ascuntar & Lucero (2019), es aquel hábito que se percibe por el beneficiario u usuario a resultado de recibir un bien o servicio tangible o intangible, accesible, útil, seguro, confiable, entre otras dimensiones que sirven para satisfacer necesidades.

La calidad del servicio público es transcendental dentro del accionar de la administración pública, ya que juega un papel importante dentro de las funciones que desempeñan los organismos estatales, y a partir de ellos se refleja el desempeño de la administración y si esta responde o no a las demandas planteadas por la ciudadanía. La calidad del servicio público se ve como un proceso que realizan las entidades, con la finalidad de brindar un mejor servicio y atención al usuario, así mismo, desde el interior de la institución pública se debe generar condiciones para cambiar antiguos paradigmas y adoptar nuevos sistemas que generen mejoras dentro de la gestión de calidad.

El objetivo de la administración pública es prestar servicios de manera permanente, para construir sociedades más sostenibles, equitativas y democráticas, donde el ciudadano a través de sus necesidades exija una administración más cercana capaz de brindar servicios públicos eficientes y transparentes. Los ciudadanos son quienes

deben hacer la evaluación de los servicios, para lograr conocer a través de su percepción la satisfacción de expectativas.

Por otro lado, Psomas et al, (2017), menciona que la satisfacción laboral también es un pilar clave para mejorar la calidad del servicio público, es decir que las autoridades deben sumar esfuerzos y dotar de instrumentos, materiales e insumos necesarios para mejorar las condiciones laborales de los funcionarios públicos. también la calidad del servicio se encuentra basado en las habilidades que tiene el personal de las municipalidades para desenvolver sus funciones, por lo cual los mismo tienen que estar capacitados, y a partir de ello se desarrollen el uso de incentivos, que permitan el incremento en el nivel de calidad de los servicios en las municipalidades.

#### **2.2.3.5. Modelo SERVQUAL.**

El modelo SERVQUAL, fue propuesto y elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1985, el modelo es un mecanismo de medición que permite medir la calidad de los servicios de las instituciones públicas, este proporciona una comprensión integral de los factores del servicio público que más necesite mejorarse. El modelo básico tiene tres elementos; en principio califica lo que debería tener un servicio ideal o excelente, también, califica como se desempeña un proveedor de los servicios individuales, y asigna un peso a la importancia de las dimensiones de nivel superior determinando la satisfacción general (Gómez, 2022).

El modelo es un método de medición de la calidad de un servicio que se basa en contrastar las expectativas que tiene el cliente antes de probar el producto o servicio, con las opiniones que comparten una vez que lo han obtenido. La idea se centra en analizar la información obtenida y comprender si hay diferencias entre lo que las personas perciben de dicho servicio y la que en realidad reciben cuando lo consumen, a través de ello se tiene una idea de lo que se promete a los consumidores con lo que en verdad se entrega, y si a partir de ello se necesita hacer mejoras (Ministerio de trabajo, 2020).

El modelo SERVQUAL se clasifica en elementos tangibles e intangibles.

Intangibles.

- **Fiabilidad.** - está basada en la percepción del usuario sobre la capacidad en la prestación del servicio esto dado acorde a la forma y plazos establecidos es

aquí donde se representa la capacidad organizativa, los recursos y el personal calificado para generar procesos eficientes y evitar el riesgo de perder la confianza de los usuarios.

- Capacidad de respuesta. - el servicio debe ser brindado cuando lo demande el usuario, atendiendo así a las necesidades sociales, esta dimensión pretende responder con rapidez y agilidad a la solución de necesidades (Ministerio de trabajo, 2020).
- Seguridad. - está asociada con la profesionalización del personal en contacto con el usuario generando así confianza en los procesos y mejorando la imagen de la entidad, además agrupa los criterios de; profesionalización, cortesía, credibilidad y seguridad (Ministerio de trabajo, 2020).
- Empatía. - no solo se basa en la cortesía profesional sino también en entender y resolver necesidades de un determinado servicio. Es importante tener informados a los usuarios de dicho servicio en todo proceso. Considerando los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión (Ministerio de trabajo, 2020).

Tangibles.

- Infraestructura. - son la parte visible del servicio el proceso correspondiente y todo aquello que lo conforma es decir las instalaciones físicas equipamiento señalética, entre otros (Ministerio de trabajo, 2020).

## 2.3. Marco legal

**Tabla 1.** Normativa legal.

<b>CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR</b>	
<b>ARTÍCULOS</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<p><b>Art 16.</b> Constitución de la república, (2008) menciona que:            Toda persona, sea individual o colectivamente, tiene derecho a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos la interacción social (...)</li> <li>2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. (...)</li> <li>4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.</li> <li>5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Art.16)</li> </ol>	<p>En la Constitución de la Republica no menciona al gobierno abierto como tal, pero denota la importancia de los pilares de transparencia, participación ciudadana, colaboración e innovación tecnológica, a los cuales los percibe como un derecho que tienen todos los ecuatorianos.</p>
<p><b>Art. 18.</b> Todas las personas tendrán derecho a;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Acceder a la información generada por organismos públicos, o privados que administren fondos del Estado o desempeñan funciones públicas. La confidencialidad de la información no se aplica a menos que esté expresamente previsto en la ley. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, Art. 18)</li> </ol>	<p>El articulo hace énfasis a la transparencia de la información pública, la liberación de datos y generación de información veraz permitiendo así generar un perspectiva y punto de vista en la ciudadanía en torno al contexto socio económico del país.</p>
<p><b>Art. 61.</b> "Participar en los asuntos de interés público (...)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ser consultados.</li> <li>5. Fiscalizar los actos del poder público" (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, Art. 61).</li> </ol>	<p>La participación de la ciudadanía está ligada al ejercicio de la democracia y la toma equitativa de decisiones, así como los establece el artículo.</p>
<p><b>Art. 95.</b> "Los ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado" (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, Art.95)</p>	<p>Los ciudadanos podrán participar en asuntos públicos y ser parte de la toma decisiones sin discriminación alguna considerando los principios de igualdad, respeto, equidad, entre otros.</p>



<p><b>Art. 100</b> Las "instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad (...) son las encargadas de;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales.</li> <li>2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo. (...)</li> <li>4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.</li> <li>5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, Art.100)</li> </ol>	<p>La elaboración de espacios participativos no solo le compete a la entidad pública sino también es responsabilidad ciudadana, ya que a partir de ello se generan políticas y planes enfocados en las necesidades colectivas de la sociedad permitiendo mejorar las condiciones en la prestación de los servicios públicos.</p>
<p><b>Art. 314.-</b> El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento (...). El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008, Art.314)</p>	<p>En la Constitución establece que el estado es el encargado de proveer servicios de primera necesidad además mejorar las condiciones para el incremento en la calidad de los mismos, además será el responsable de fijar precios y tarifas mensurables dependiendo del consumo en los servicios.</p>
<p><b>Código orgánico organización territorial autonomía descentralización</b></p>	
<p><b>Art 3.</b> d) Subsidiariedad. - La subsidiariedad supone privilegiar la gestión de los servicios, competencias y políticas públicas por parte de los niveles de gobierno más cercanos a la urbe, para mejorar su calidad y eficiencia y lograr una mayor democratización y control social sobre los mismos. (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2017, Art.3)</p>	<p>En el COOTAD se establecen principios, responsabilidades, derechos y obligaciones que deberán realizar los gobiernos autónomos descentralizados, mismas obligaciones serán propuestas por el gobierno central con el fin de alcanzar objetivos de manera coordinada, es así como manifiesta ciertos rasgos característicos del Gobierno abierto, los principios antes mencionados.</p>
<p><b>Art 55.</b> Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal (...) d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos</p>	<p>Los municipios tendrán la competencia de planificar y ejecutar acciones a razón de las competencias especificadas en el</p>

sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2017, Art.55)	artículo, para mejorar los servicios públicos y la prestación de estos.
<b>Art 137.</b> - Ejercicio de las competencias de prestación de servicios públicos. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales se aliarán con sistemas comunitarios que administrarán en conjunto con las juntas administradoras de agua potable y alcantarillado existentes en las áreas rurales de su circunscripción (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2017, Art.137)	El servicio de agua potable y alcantarillado será prestado por los GADS y las comunidades aledañas, las mismas que deberán establecer mecanismos de control de calidad y procedimientos en defensa del consumidor.
<b>Art. 302</b> "Participar en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial y demás instrumentos de planeamiento del suelo y su gestión y, en general, en la definición de propuestas de inversión pública;" (...) esto con el fin de "Fortalecer la democracia local con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social para Impulsar mecanismos de formación ciudadana para la ciudadanía activa." (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2017, Art.302)	La democratización se logra cuando se hace efectiva la participación y se inicia el control en todos los gastos públicos necesarios para la satisfacción de necesidades y mejora de la calidad de los servicios.
<b>Art 361.</b> En el COOTAD en la sección cuarta menciona que "los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles" (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2017, Art.361)	Dentro del apartado menciona la incorporación y acople a las nuevas tecnologías por otra parte del sector público y permite hacer énfasis en el pilar de la innovación del gobierno abierto para incorporar una nueva democracia digital.
<b>Art 362.</b> Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano. (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2017, Art.362)	La utilización de las Tics es necesario para generar un espacio de innovación dentro del sector público, transformándolo y adoptándola al entorno en constante cambio para poder brindar un servicio de calidad.
<b>Art 363.</b> Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la	La generación de medios electrónicos por parte de los

<p>comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. (Código orgánico organización territorial autonomía descentralización, 2017, Art.363)</p>	<p>gobiernos locales es primordial para poder generar un servicio optimo y oportuno a la ciudadanía, poniendo a disposición toda la información d manera electrónica.</p>
<p><b>Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP)</b></p>	
<p><b>Art 1.</b> Dentro de la ley se enmarca aspectos imprescindibles propios del gobierno abierto es por ello por lo que considerar apartados de la presente ley es imprescindible. En principio la LOTAIP establece que “el acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado” (Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 1)</p>	<p>Las instituciones sujetas al sector público estarán estrechamente ligadas con la obligación de publicar la informa, con el fin de tener un pleno conocimiento de la ciudadanía salvo el caso de información que sea exceptuadas dentro de la ley.</p>
<p><b>Art 2.</b> La presente ley tiene como objetivo normar el “ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República” (Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 2) referente a ellos en el inciso A. menciona que se cumplirá con lo previsto en la convención y se promocionar el derecho a la “publicidad, transparencia y rendición de cuentas al que están sometidas todas las instituciones del Estado” (Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 2)9</p>	<p>La presente ley garantiza el cumplimiento de derechos y pilares del gobierno abierto es decir que la garantía de los derechos está consagrada constitucionalmente y establecerá el pleno cumplimiento del mismo.</p>
<p><b>Art 7.</b> La “información pública, es todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley” (Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 5) dicha información deberá contener “estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos” (Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 7)</p>	<p>En la ley también define aspectos relevantes para conocer con claridad funcionamiento de la gestión e información además de dar a conocer sus restricciones al momento de brindar la información.</p>
<p><b>Art 9.</b> Dentro de la ley resalta la “Responsabilidad sobre la entrega de la Información Pública. - El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su</p>	<p>Las entidades públicas serán los responsables de toda la información que se preste al ciudadano y deberá garantizar su libertad de acceso en todo momento.</p>

libertad de acceso. (Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2004, Art. 9)	
<b>Ley orgánica de participación ciudadana, 2010</b>	
<b>Art 1.</b> La presente ley es aquella que "incentiva el conjunto de dinámicas de organización, participación y control social que la sociedad emprenda por su libre iniciativa para resolver sus problemas e incidir en la gestión de las cuestiones que atañen al interés común" (Ley orgánica de participación ciudadana, 2010., Art.1)	La ley garantiza la liberación de datos públicos a la ciudadanía y este hecho se realizará mediante diferentes mecanismos inclusivos y de difusión para garantizar el derecho al libre acceso a la información.
<b>Art 3.</b> La presente ley permite al ciudadano la intervención y goce de derecho y ante ello se establece "formas y procedimientos que permitan a la ciudadanía hacer uso efectivo de los mecanismos de democracia directa determinados en la Constitución y la ley; así como, los procesos de elaboración, ejecución y control de las políticas y servicios públicos;" (Ley orgánica de participación ciudadana, 2010., Art.3).	El ciudadano dentro del artículo antes mencionado afirma la importancia de hacer uso de los derechos de participación dentro del asuntos de interés público.
La plena participación ciudadana enfocada en el derecho de la información y transparencia es uno de los principios que menciona "el libre acceso de la ciudadanía a la información pública, en el marco de los principios de responsabilidad y ética pública establecidos en la Constitución y la ley, sin censura previa" (Ley orgánica de participación ciudadana, 2010., Art.3),	La participación ciudadana es relevante no solo para ser partícipes de la toma de decisiones sino también para controlar y monitorear el uso de los recursos del sector público.
<b>Ley orgánica de defensa del consumidor (ley No. 200-21)</b>	
<b>Art 2.</b> Servicios públicos domiciliarios. - a los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2010., Art. 2)	Según la Ley recalca el compromiso y las obligaciones que tienen las entidades del sector público en favor de brindar un servicio domiciliario de calidad, al igual que las limitaciones que tiene el consumidor en el uso, además al ser un derecho de la ciudadanía las entidades del sector público tendrán que velar y mejorar las condiciones de vida de los consumidores.
<b>Art 4.</b> Derechos al consumo; 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de los bienes o servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos. 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2010., Art. 4)	

<p><b>Art 5.</b> Obligaciones del consumidor;1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios, 4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2010., Art. 5)</p>	
<p><b>Art 7.</b> Infracciones al proveedor del servicio por publicidad maliciosa. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2010., Art. 7)</p>	<p>Los proveedores de servicios públicos deben cumplir con los principios establecidos en la ley además se debe generara información verídica del servicio para evitar reclamos y mal entendidos de los consumidores.</p>
<p><b>Art 32.</b> Obligación de las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2010., Art. 32)</p>	
<p><b>Art 35.</b> Registro de reclamos. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley. (Ley orgánica de defensa del consumidor, 2010., Art. 35)</p>	

**Nota.** Constitución de la República del Ecuador 2008; Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP); Ley orgánica de defensa del consumidor (ley No. 200-21); Ley orgánica de participación ciudadana, 2010

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

##### **Enfoque mixto**

El enfoque mixto o también considerado híbrido según Hernández Sampieri & Mendoza (2018), es el conjunto sistematizado de criterios empíricos que son de utilidad para la recolección y análisis de datos, ya sean estos cualitativos y cuantitativos, es decir que se combinan los dos métodos, por un lado, la investigación cuantitativa se centra en la validez de datos numéricos y porcentuales, y por otra parte la investigación cualitativa es el conjunto de prácticas interpretativas de la observación, documentación y percepción del objeto de estudio.

Se llevo cabo la investigación con un enfoque mixto, tomando en cuenta las técnicas e instrumentos para obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos, los datos cuantitativos fueron obtenidos a través de la aplicación de las encuestas donde se acopló a las dimensiones del gobierno abierto y el modelo SERVQUAL, una vez aplicada esta técnica y con los resultados obtenidos se utilizó la estadística inferencial, para verificar la relación entre las variables y comprobar la hipótesis.

Por otra parte la técnica de la entrevista fue realizada a dos funcionarios del GAD de Tulcán y un funcionario de EPMAPA-T, los cuales fueron de ayuda para identificar las problemáticas y estrategias de gobierno abierto para mejorar los servicios.

##### 3.1.2. Tipo de Investigación

##### **Investigación descriptiva.**

Es aquella que describe los hechos, las características, propiedades y comportamiento del fenómeno, individuo o grupo de estudio el cual será sometido a análisis (Hernández Sampieri et. al, 1997).

A través de este tipo de investigación se analizó y describió las principales causas que impiden que el GAD de Tulcán pueda brindar con eficiencia y eficacia, los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, además se

reconoció los mecanismos de participación que utiliza el GAD de Tulcán para que la ciudadanía pueda dar su opinión y sea participe en la toma de decisiones.

### **Investigación documental.**

Esta analiza la información escrita o digital a disposición de la investigación, con la finalidad de obtener un conocimiento amplio acerca del tema de estudio para proponer similitudes, diferencias, o falencias de la información a lo largo del estudio a realizarse (Bernal, 2010).

La técnica se utilizó para obtener información de documentos escritos o digitales del GAD de Tulcán, en donde se conoció las estrategias de gobierno abierto implementadas para mejorar los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos a la ciudadanía.

### **De campo**

La investigación de campo se centra en el análisis de una realidad con el propósito de describir e interpretar, explicando así las causas y consecuencia que originan la problemática, además esta información podrá ser recolectada de datos originales y primarios, es decir al estar en contacto con el fenómeno se conocerá más a profundidad los hechos (Alvarez, 2016).

Este tipo de investigación se utilizó en la aplicación de las encuestas a la ciudadanía donde se obtuvieron datos cuantitativos relacionados con el nivel de accesibilidad y satisfacción en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, de igual forma a través de la aplicación de las entrevistas a funcionarios del GAD municipal de Tulcán y a EPMAPAT, para conocer las acciones implementada para la mejora de los servicios.

## **3.2. HIPÓTESIS**

**H1.** El gobierno abierto del GAD Municipal de Tulcán incide en la mejora de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos que brindan a la ciudadanía.

## **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable independiente:** *Gobierno Abierto*, es una nueva forma de gobierno democrático que busca generar confianza a la ciudadanía, mejorando la gestión pública de manera ética, responsables y sujeta al control social, el modelo promueve

la participación de la ciudadana y el uso progresivo de las tecnologías de la información y comunicación mejorar la prestación de servicios de la administración pública (Gobierno Abierto Ecuador, 2020).

**Variable dependiente:** *Servicios públicos domiciliarios*, Según la Ley Orgánica del Consumidor (2000), menciona que “Se entiende por servicios públicos domiciliarios aquellos servicios básicos que se reciben directamente en los domicilios de los consumidores sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares” (Art 2).



### 3.3.1. Operacionalización de variables

**Tabla 2.** Operacionalización de variables

**Objetivo:** Analizar el Gobierno Abierto y la incidencia en la calidad de los servicios público Domiciliarios para fortalecer la gestión institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán en el periodo 2020- 2021

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente Gobierno Abierto	Permite fortalecer la relación entre líderes de gobierno y sociedad, fomentando un gobierno transparente, multifacético y colaborativo para la participación de las personas tanto en la supervisión como en la toma de decisiones.	Transparencia	Nivel de acceso a la información	Entrevista	Guía de preguntas
		Participación ciudadana	Nivel de conocimiento de los Mecanismos de participación ciudadanía		
		Rendición de cuentas	Índice de cumplimiento en la rendición de cuentas		
		Innovación tecnológica	Nivel de Capacidad tecnológica en los procesos de gestión		
Dependiente Calidad Servicios Públicos Domiciliados.	Se entiende por servicios públicos domiciliarios aquellos servicios básicos que se reciben directamente en los domicilios de los consumidores sea por proveedores públicos o privados	Fiabilidad	Porcentaje de personas con acceso a los servicios públicos domiciliarios	Encuesta	Cuestionari o
		Capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción del usuario		
		Seguridad	Nivel de credibilidad		
		Empatía	Nivel de comunicación		
		Infraestructura	Nivel de equipamiento		

**Nota:** La tabla muestra la definición y las diferentes características de las variables de investigación.

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **Método inductivo.**

Según Bacon aconseja observar a la naturaleza directamente, desechar los prejuicios e ideas preconcebidas que él denominada ídolos y para obtener conocimiento es imprescindible observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos. (Newman, 2006).

El método se utilizó para desagrega al gobierno abierto en sus dimensiones, y a través de la aplicación de la encuestas y entrevistas se verifica el nivel de involucramiento del ciudadano y las herramientas puestas a su disposición. Además, se verifica la calidad de los servicios a través de las dimensiones del modelo SERVUQUAL.

#### **Método analítico – sintético.**

El método permite el análisis y la síntesis de la información, además posibilita descomponer al objeto de estudio en sus partes, cualidades, o características, para posterior a ello estudiar cada una y poder obtener resultados (Rodríguez & Pérez, 2017).

El metodo fue de utilidad ya que se investigo el desarrollo del Gobierno abierto a traves de las dimensiones de transparencia, participacion, y colaboracion, con lo cual se identifico el nivel de involucramiento de la ciudadania y la modernizacion en la prestacion de los servicios publicos domiciliarios de agua potabe, alcantarillado y recoleccion de basura, para generar una panificacion y toma de decisiones compartida entre el gobierno y la ciudadania, ademas se utilizo el modelo SERVUQUAL, para identificar los principales factores que imposibilitan brindar un servicio de calidad, e inerente a ello verificar la efectividad de las estrateguias de gobierno abierto propuestas para mejorar la calidad en los servicios publicos.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### **3.5.1. Población y muestra.**

**Población finita.** Es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin, la cual puede variar por diferentes razones con el paso del tiempo, pero es determinada en un instante es decir que tiene un fin, esta tiene tamaños conocidos, a veces este tamaño trabaja infinitamente, pero si existe un marco de muestreo que encuentra una unidad de análisis ( López J. , 2019).

La población considerada dentro del objeto de estudio está ubicada al norte de la provincia del Carchi, específicamente en el cantón Tulcán, dicho cantón tiene una extensión territorial de 1817.82 Km. La población total del cantón Tulcán según el censo 2010 se sitúa en 84,498 con un crecimiento poblacional por año de 1.26, hasta el año 2020 la población es de 102,395 habitantes (GAD Municipal de Tulcán, 2020).

Dentro del PDOT de GAD Municipal de Tulcán se detalla a la población del cantón Tulcán, misma que cuenta con 9 parroquias rurales y la cabecera cantonal, la población de estudio para la investigación, son las personas residentes dentro de la ciudad de Tulcán es decir las 71.504 personas que constan dentro de la clasificación elaborada por el GAD Municipal de Tulcán hasta el año 2020 (GAD Municipal de Tulcán, 2020).

**Tabla 3.** Clasificación de la población

Zona	Población	Porcentaje
Gonzáles Suárez	41,472	58%
Tulcán	30,032	42%
Total	71,504	100%

**Nota.** Clasificación de la población en base al PDOT del GAD Municipal de Tulcán (2020).

**Muestra.**

Fórmula de la población finita.

Donde:

n; es el tamaño de la muestra

z: es el nivel de confianza

he: es la presión o error

p: es la variabilidad positiva

q: es la variabilidad negativa

N: es el tamaño de la población

Datos:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - I) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 0.50(0.50)71504}{0.05^2(71504 - I) + 1.96^2 0.50(0.50)}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 71504}{0.0025 (71503) + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{68643.8}{178.7 + 0.96}$$

$$n = \frac{68643.8}{179.66}$$

$$n = 382$$

z: 95% - 1.96

he: 5%- 0,05

p: 0,50%

q: 0,50%

N: 71.504

### **Muestreo**

Dentro de la investigación se hace uso de un muestreo probabilístico estratificado, tomado en cuenta para la investigación a la zona norte y zona sur de la cabecera cantonal de la ciudad de Tulcán, la cual tiene 71504 habitantes, en base a ello se aplicó la fórmula para determinar el número de encuestados, dando un total de 382 encuestas, la cual se estratifico de la siguiente manera;

**Tabla 4.** Estratificación de la muestra

<b>Parroquias urbanas</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Muestra</b>
Gonzáles Suárez	41,472	58%	222
Tulcán	30,032	42%	160
Total	71,504	100%	382

**Nota.** Explicación de la muestra de la población de la ciudad de Tulcán en base al PDOT del GAD Municipal de Tulcán (2020).

Para la entrevista se ha utilizado un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a las autoridades de área encargados del funcionamiento de los servicios de agua potable, alcantarillado, y recolección de residuos sólidos, además el personal considerado para las entrevistas son servidores públicos tanto de GAD Municipal de Tulcán como de la empresa pública de EMAPA-T.

### **3.5.2. Instrumentos de investigación**

#### **Encuesta**

La Encuesta es un instrumento de investigación para recolectar datos, a través de preguntas preestablecidas en orden lógico. (Arias,2020).

La encuesta es aplicada a 382 habitantes de la Ciudad de Tulcán, con la finalidad de recabar información acerca del gobierno abierto y su influencia en los servicios

públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, de esta manera realizar un análisis de resultados y conocer la perspectiva ciudadana con respecto a la calidad de los servicios que brinda el Gad Municipal de Tulcán.

### Entrevista

Esta técnica permite crear dimensiones a través del análisis de factores para identificar problemas en datos cualitativos a partir de las observaciones o conversaciones con personas que conocen el tema, para obtener una definición más clara al momento de revisar la información ( Ñaupas Paitán, et al, 2018).

Una entrevista es un tipo de conversación formal entre el investigador y el entrevistado acerca de las interrogantes; es un método de escaneo, que incluye la formación de preguntas orales para obtener respuestas y verificar la hipótesis del trabajo ( Ñaupas Paitán, et al, 2018), en vista de lo anterior, las personas entrevistadas, tendrán un grado de conocimiento acerca de gobierno abierto y el involucramiento del mismo dentro de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado, y recolección de residuos sólidos, para conocer su punto de vista y posibles programas y proyectos que se efectúan para fortalecer los servicios que oferta el Gad Municipal de Tulcán a su población.

**Tabla 5.** Personal entrevistado

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Institución</b>
Paúl Pozo	Director subrogante de planeación estratégica del GAD Municipal de Tulcán	GAD Municipal de Tulcán
Mauricio Isacas	Jefe de Residuos sólidos del GAD Municipal de Tulcán	GAD Municipal de Tulcán
Johanna Cadena	Directora comercial de EPMAPA-T	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán.

**Nota:** Personal a entrevistar para la recolección de información.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

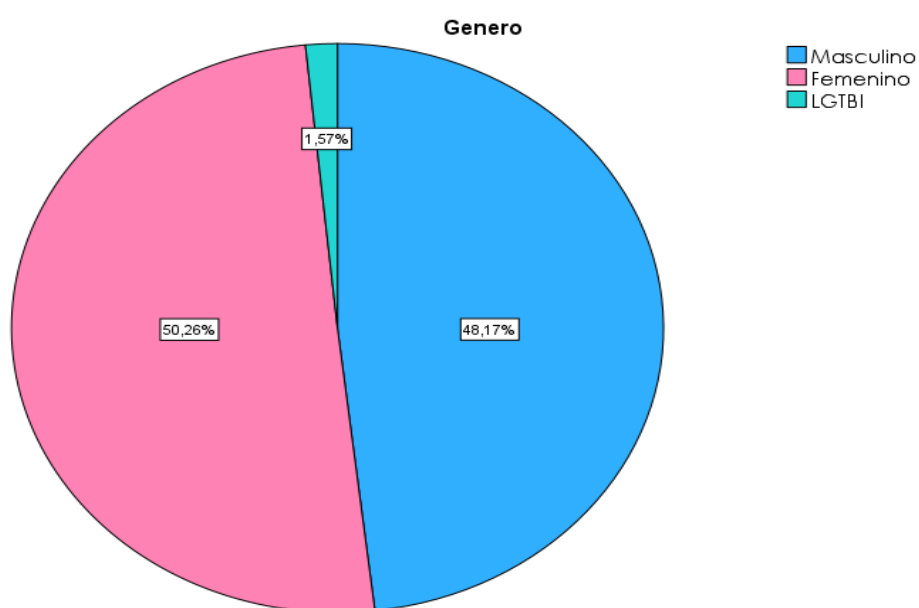
### 4.1. Resultados de la encuesta

En el siguiente apartado se detallarán los resultados obtenidos de entrevista con sus respectivas tablas y gráficos donde se muestra con claridad la perspectiva ciudadana en torno a la calidad de los servicios de alcantarillado, saneamiento y recolección de basura.

**Tabla 6.** Genero.

Genero		
Alternativas	N	%
Femenino	192	50,3%
Masculino	184	48,2%
LGTBI	6	1,6%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las entrevistas.



**Figura 3.** Genero de los encuestados  
**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

**Análisis**

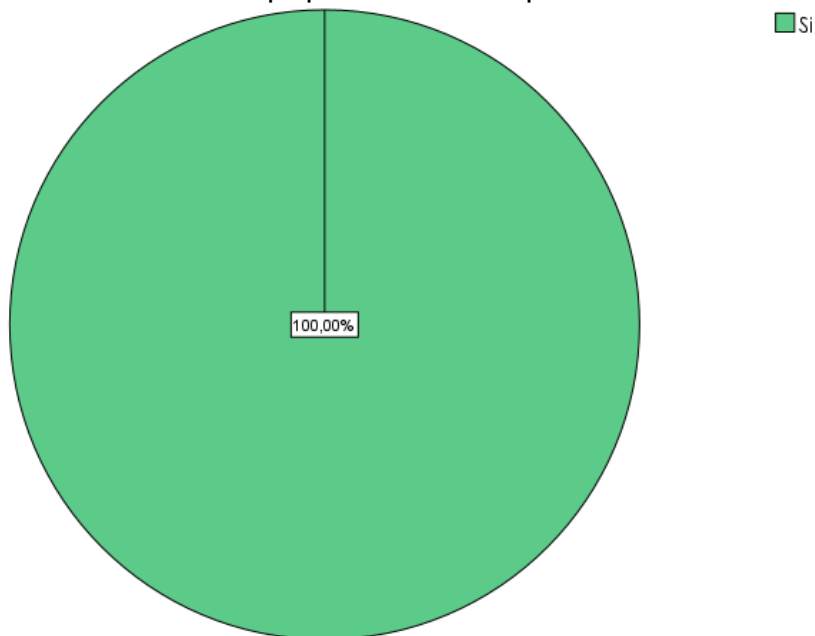
En esta investigación se aplicaron 382 encuestas a los habitantes de la cabecera cantonal de Tulcán, donde corresponde al 100%. En este sentido, el 50,26% perteneció al género femenino de la población, a su vez el 48,17% representa al género masculino, de igual manera el 1,57% corresponde a los LGTBI, esto se refiere a que la mayoría de la población encuestada corresponde al género femenino, para el cumplimiento de este proceso.

**Tabla 7.** Pregunta 1.

1. ¿Usted hace uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, y recolección de residuos sólidos, que presta el Gad municipal de Tulcán?		
Alternativas	N	%
Si	382	100,0%

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

1. ¿Usted hace uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, que presta el Gad municipal de Tulcán?



**Figura 4.** Encuestados que hacen unos de los servicios públicos domiciliarios que ofrece el GAD Municipal del Tucán.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

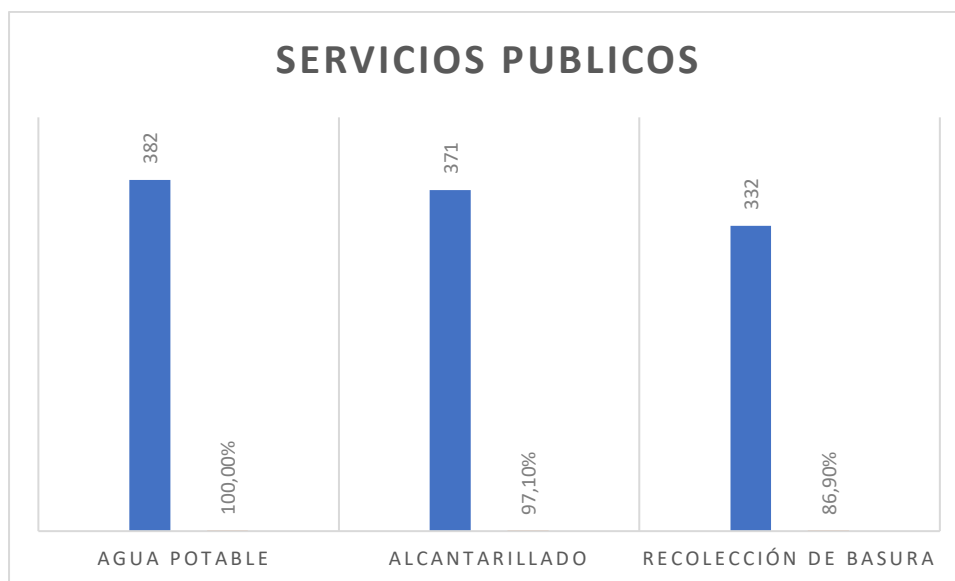
**Análisis**

De acuerdo con el total de encuestados, se menciona que el 100% de estos hacen uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos. De esta manera se puede determinar que la población de los sectores posee estos servicios, es que día a día son indispensables para tener una vida digna.

**Tabla 8.** Pregunta 2.

2. De los siguientes servicios públicos domiciliarios que brinda el GAD municipal de Tulcán, ¿cuáles de estos dispone en su domicilio?		
Servicios Domiciliarios	Respuestas	Porcentaje
	N	
Agua Potable	382	100,0%
Alcantarillado	371	97,1%
Recolección de Basura	332	86,9%
<b>Total</b>	<b>1085</b>	<b>284,0%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 5.** Encuestados que tienen alcantarillado, agua potable y recolección de residuos sólidos en su domicilio.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

La mayor parte de los encuestados, es decir el 100%, tiene en su domicilio agua potable, pero esto no quiere decir que estén satisfechos con el servicio, debido a varios factores que impiden que el líquido vital llegue de manera adecuada. El 97.1% tiene en sus hogares alcantarillado, pero esto no significa que esté con las



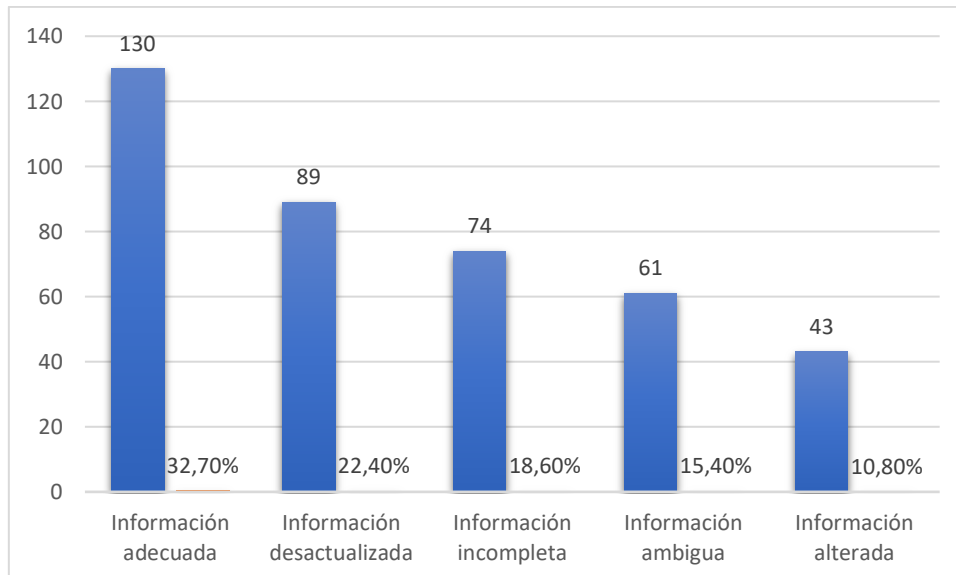
condiciones adecuadas debido a que no saben el estado en el que se encuentran, por otra parte, el 89,9% de los ciudadanos disponen de la recolección de basura, esto se refiere a que en algunos sectores de la ciudad no pasa el carro recolector de basura y muchas de las veces no observan si se realizó el servicio o no debido a los diferentes horarios, por estas razones afecta a la calidad del servicio.

**Tabla 9.** Pregunta 3.

**3. Cree usted que la información que se publica en la página web del GAD municipal de Tulcán con respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura es;**

Opciones	Respuestas	
	N	Porcentaje
Información adecuada	130	32,70%
Información desactualizada	89	22,40%
Información incompleta	74	18,60%
Información ambigua	61	15,40%
Información alterada	43	10,80%
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 6.** Percepción ciudadana en torno al tipo de información publicada en la página web del GAD Municipal de Tulcán.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

## Análisis

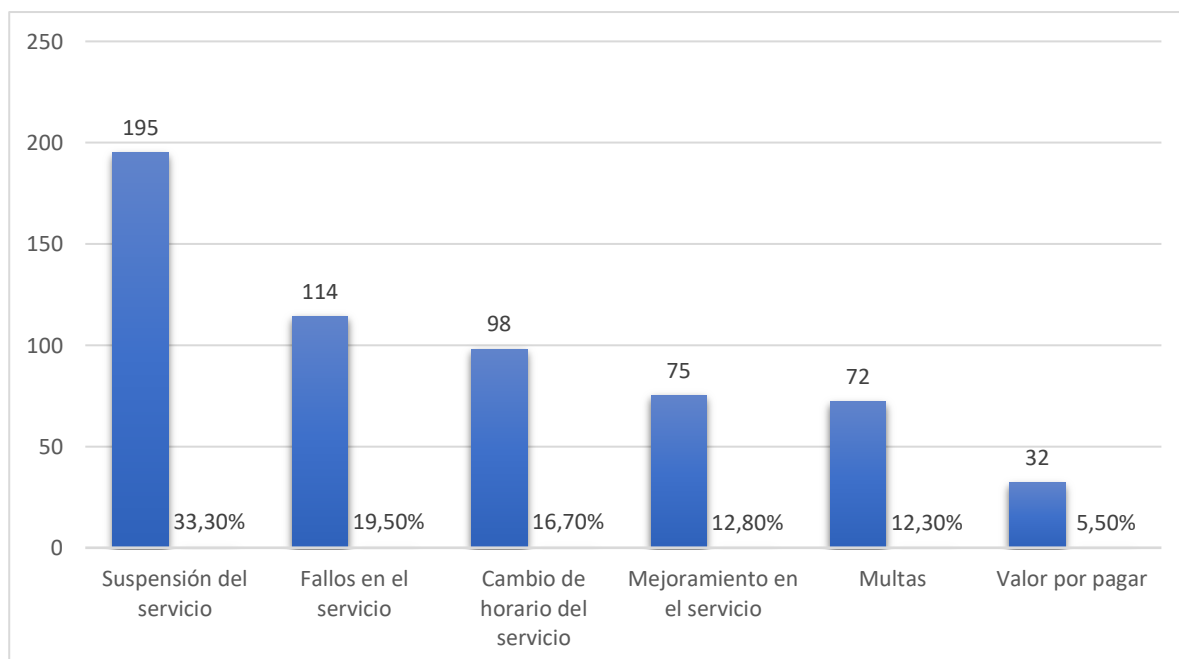
De acuerdo con el total de los encuestados, conocen que la información que se publica en la página web de la institución es adecuada con el 32,70%. La información desactualizada con un 22,40% y seguido de la información incompleta con un 18,60%. De esta manera se puede determinar que la población tiene una desconfianza ante la institución, de tal sentido se debe fortalecer la información existente en los medios digitales para mantener al ciudadano informado y permita evaluar la calidad de estos servicios, por otra parte, los ciudadanos no visitan la página para estar informados.

**Tabla 10.** Pregunta 4.

**4. La utilización de las tecnologías de información y comunicación ayudan a difundir información con respecto a:**

Alternativas	Respuestas	
	N	Porcentaje
Suspensión del servicio	195	33,3%
Fallos en el servicio	114	19,5%
Cambio de horario del servicio	98	16,7%
Mejoramiento en el servicio	75	12,8%
Multas	72	12,3%
Valor por pagar	32	5,5%
<b>Total</b>	<b>586</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 7.** Percepción ciudadana en torno a la ayuda que genera las Tics en torno a la difusión de información.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### **Análisis**

En cuanto al factor más relevante con el uso de las tecnologías de la información y comunicación que ayudan a difundir, el 33,3% mencionaron que es la suspensión del servicio, debido a que frecuentemente tienen este inconveniente con el servicio de agua potable. El 19,5% eligieron a los fallos en el servicio, y una mínima parte menciona el valor a pagar con el 5,5%. De esta manera la población menciona que es de ayuda difundir este tipo de información para la prevención de estos inconvenientes en el servicio.

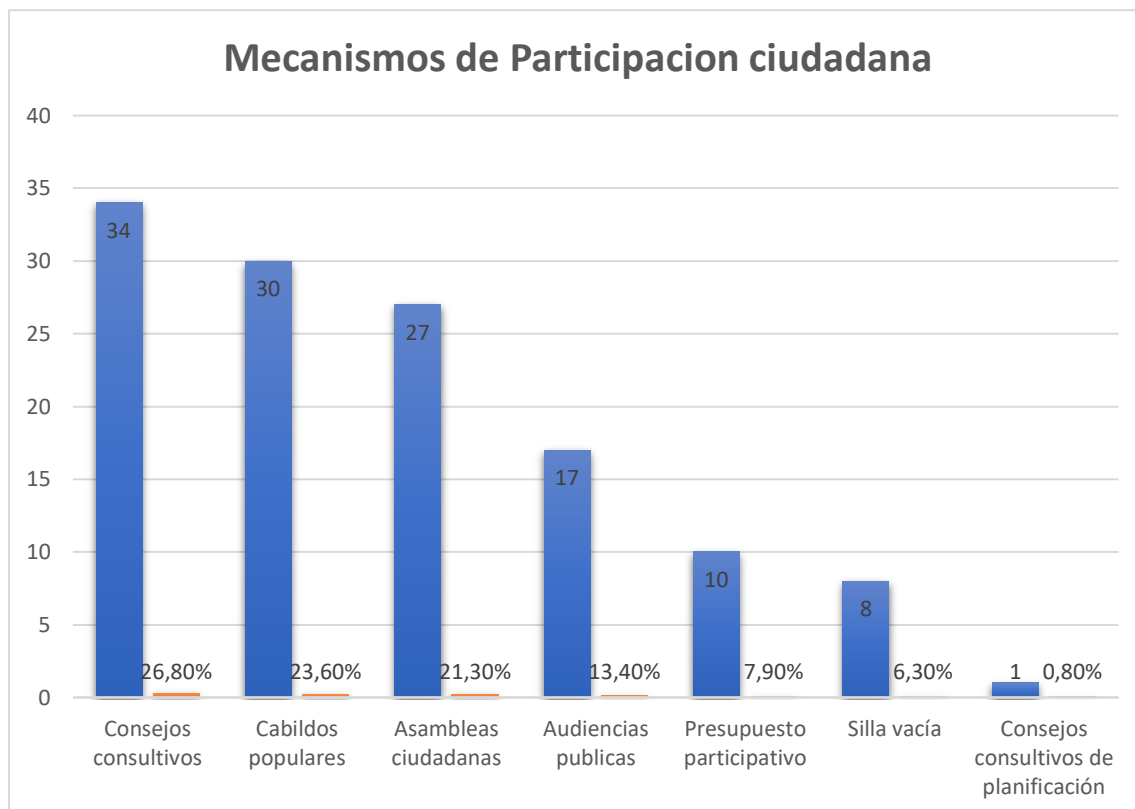
**Tabla 11.** Pregunta 5.

**5. En Cuáles de los siguientes mecanismos de participación ciudadana, usted ha participado para la solución de problemáticas en torno a los servicios de agua potable, alcantarillado, y recolección de basura que brinda el Gad municipal de Tulcán.**

Mecanismos de participación	Respuestas	
	N	Porcentaje
Consejos consultivos	34	26,8%
Cabildos populares	30	23,6%
Asambleas ciudadanas	27	21,3%
Audiencias publicas	17	13,4%
Presupuesto participativo	10	7,9%
Silla vacía	8	6,3%
Consejos consultivos de planificación	1	0,8%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

**Nota:**

Información obtenida de las encuestas.



**Figura 8.** Grafica de personas que han participado en los mecanismos de participación ciudadana.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

En cuanto a los mecanismos relevantes que contribuyen al gobierno abierto, el 26,8% del total, mencionan que han participado en los consejos consultivos para la mejora en los servicios. El 23,6% han participado en los Cabildos populares, como segundo mecanismo importante. Las Asambleas ciudadanas con el 21,3% han participado, partiendo de dichos resultados, es primordial hacer conocer a la ciudadanía sobre los beneficios que tiene el gobierno abierto y considerar a estos mecanismos como clave para el empoderamiento de la ciudadanía para realizar acciones en mejora de la calidad de los servicios.

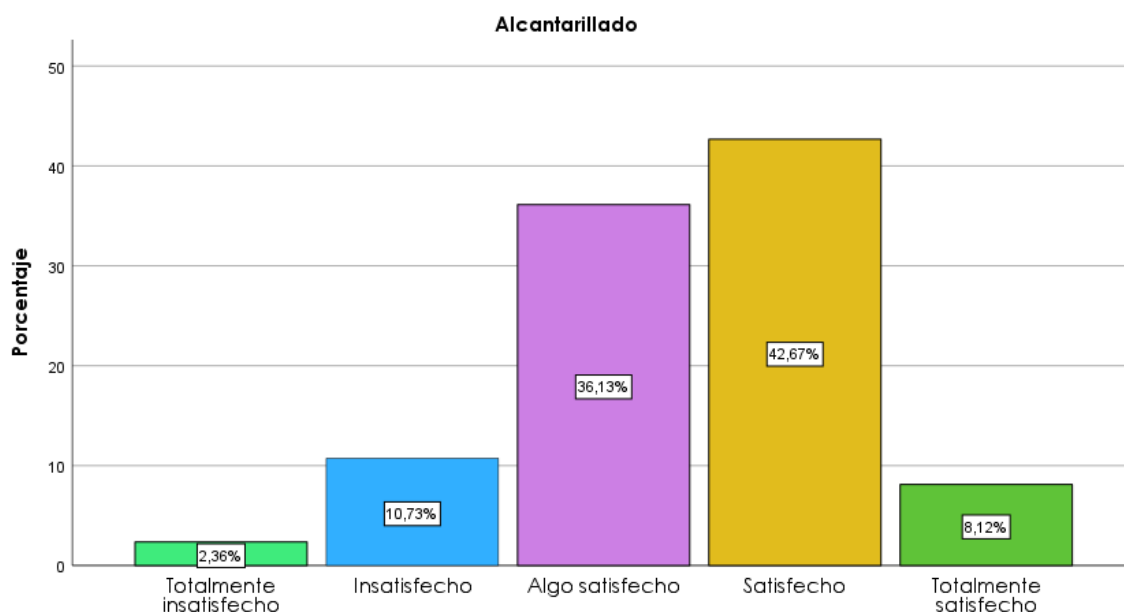
6. Marque con una X. ¿Qué tan satisfecho (a) se encuentra usted con el servicio agua potable, alcantarillado y recolección de basura? Donde 1 es (totalmente insatisfecho), 2 es (insatisfecho), 3(algo satisfecho), 4 (satisfecho), 5 (totalmente satisfecho).

**Tabla 12.** Pregunta 6.

Alcantarillado		
Alternativas	N	%
Totalmente insatisfecho	9	2,4%
Insatisfecho	41	10,7%

Algo satisfecho	138	36,1%
Satisfecho	163	42,7%
Totalmente satisfecho	31	8,1%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 9.** Satisfacción ciudadana en torno al servicio de Alcantarillado.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

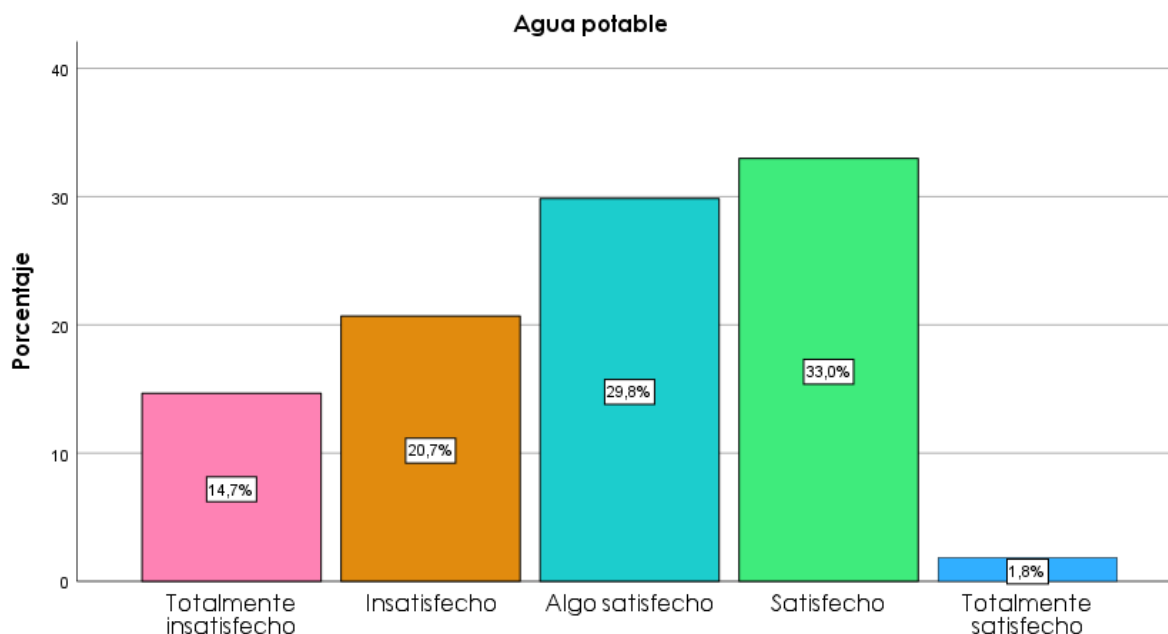
La población encuestada, está en el rango de 36,1 y 42,7% del total, afirman que están algo satisfechos con el servicio de alcantarillado, esto se refiere a que ni la mitad de la población está satisfecha con el servicio brindado. Debido que, al hacer uso de este, en algunos barrios existe el estallamiento y fugas en la red de alcantarillado, por las grandes lluvias que se presentan por temporada.

**Tabla 13.** Pregunta 6.

<b>Agua potable</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente insatisfecho	56	14,7%
Insatisfecho	79	20,7%
Algo satisfecho	114	29,8%
Satisfecho	126	33,0%

Totalmente satisfecho	7	1,8%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 10.** Satisfacción ciudadana en torno al servicio de Agua potable.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

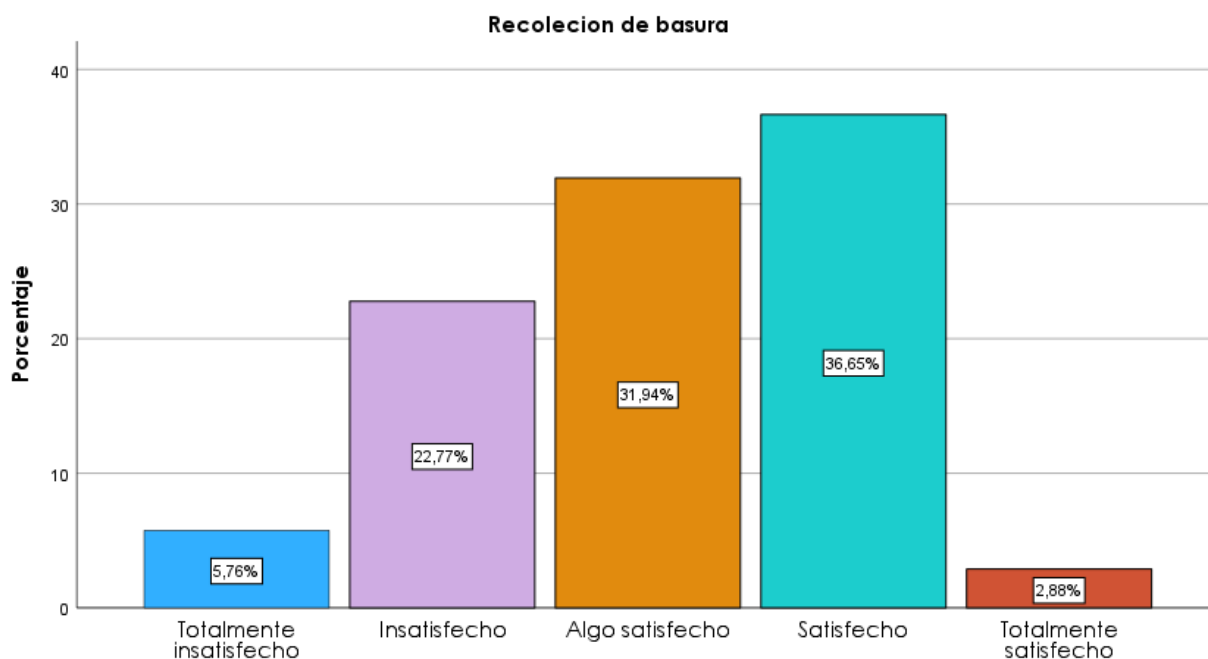
De los resultados obtenidos un 33% de la ciudadanía está satisfecha con el servicio de agua potable, lo que no representa ni la mitad de los encuestados, por otra parte, el 29.8% de los encuestados mencionan que se encuentran algo satisfechos con el servicio, esto se debe a los constantes cortes que se han efectuado a causa del cambio en la tubería para mejorar la capacidad del líquido vital, de esta manera se puede verificar que en su mayoría están inconformes con el servicio.

**Tabla 14.** Pregunta 6.

Recolección de basura		
Alternativas	N	%
Totalmente insatisfecho	22	5,8%
Insatisfecho	87	22,8%
Algo satisfecho	122	31,9%
Satisfecho	140	36,6%
Totalmente satisfecho	11	2,9%

Total	382	100%
-------	-----	------

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 11.** Satisfacción ciudadana en torno al servicio de recolección de basura.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

Se identifica que la población encuestada con el servicio de recolección de basura con tan sólo el 36,6 y 31,9% están satisfechos con el servicio. De esta manera se puede determinar que la población no se encuentra totalmente satisfecho porque existe disconformidad en el servicio, debido a que en algunos sectores acude de manera diaria y en otros una vez por semana y existe la acumulación de basura y desmanes en las calzadas.

**Tabla 15.** Pregunta 7.

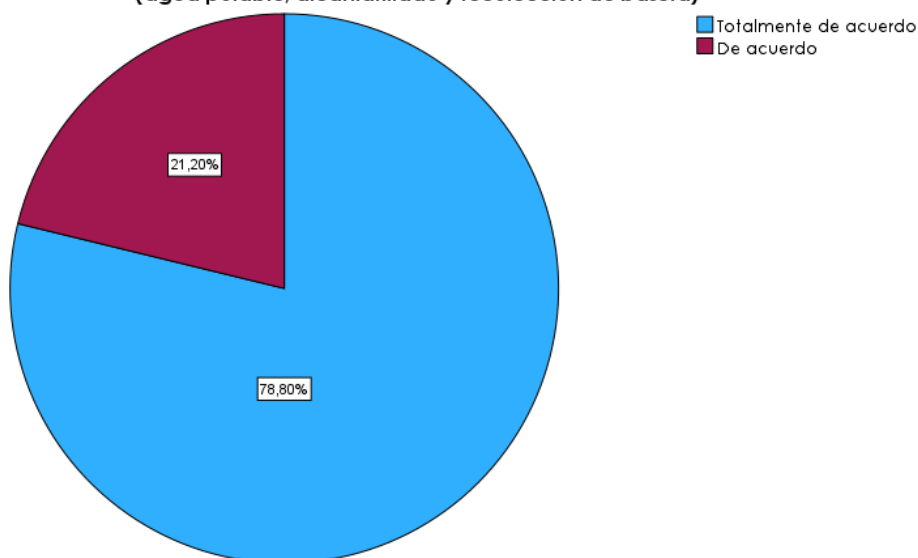
**7. ¿Usted está de acuerdo en que el Gad municipal de Tulcán continúe brindando una conectividad con Internet en puntos específicos para mantener informado al ciudadano acerca de los servicios públicos de (agua potable, alcantarillado y recolección de basura)?**

Alternativas	N	%
Totalmente de acuerdo	301	78,8%

De acuerdo	81	21,2%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las entrevistas.

7. ¿Usted está de acuerdo en que el Gad municipal de Tulcán continúe brindando conectividad con Internet en puntos específicos para mantener informado al ciudadano acerca de los servicios públicos de (agua potable, alcantarillado y recolección de basura)



**Figura 12.** Perspectiva ciudadana en cuanto a la continuidad del internet en puntos específicos.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

Los ciudadanos encuestados, de la cabecera cantonal, expresan que están totalmente de acuerdo con el 78,8% en que se dé continuidad del Internet en puntos específicos, al igual que el 21,2% está de acuerdo con lo afirmado, esto se refiere a que el 100% de los ciudadanos están de acuerdo. En sentido, la ciudadanía está a la expectativa a que se siga brindando esta continuidad de Internet para mantenerse informado de los acontecimientos y suspensiones en los servicios, de esta manera ayudaría al usuario estar cerca de la institución.

**Tabla 16.** Pregunta 8.

8. ¿Usted está de acuerdo en que se creen convocatorias para incentivar a la ciudadanía a participar en la planificación de proyectos de mejora en los servicios de agua potable, saneamiento, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?

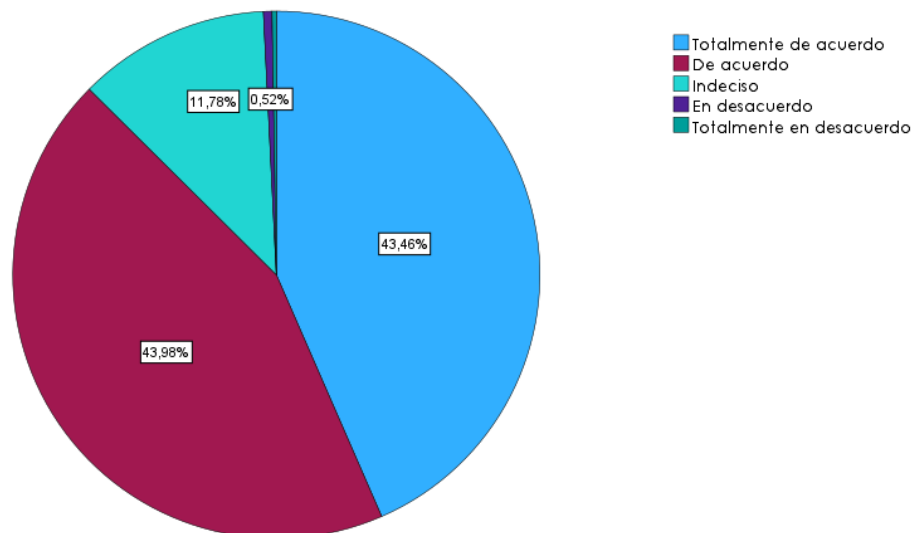
Alternativas	N	%
Totalmente de acuerdo	166	43,5%
De acuerdo	168	44,0%



Indeciso	45	11,8%
En desacuerdo	2	0,5%
Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

8. ¿Usted está de acuerdo en que se creen convocatorias para incentivar a la ciudadanía a participar en la planificación de proyectos de mejora en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?



**Figura 13.** Percepción ciudadana en la creación de convocatorias para incentivar a la ciudadanía a participar en programas y proyectos de mejora de los servicios domiciliarios.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

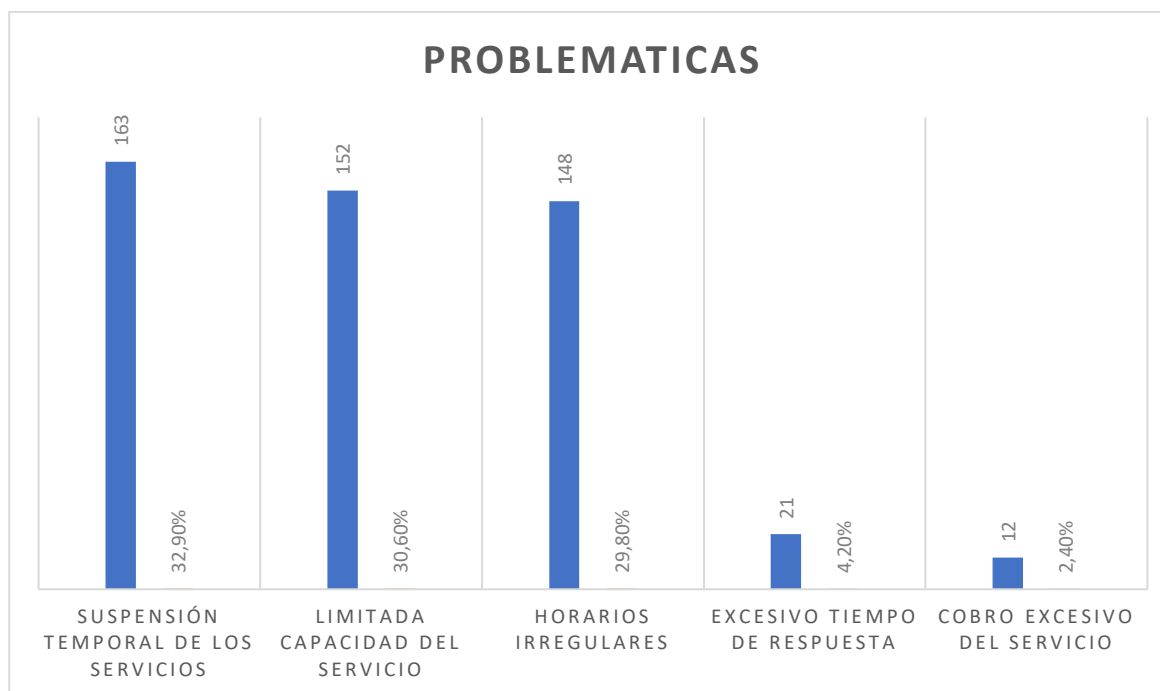
Que la ciudadanía participe en proyectos o en espacios que tengan la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población, son de suma importancia para crear un Estado de igualdad, por esta razón alrededor del 44,0% de los encuestados están de acuerdo en que se realicen convocatorias para que la ciudadanía participe en la planificación de proyectos para mejorar los servicios, a diferencia que solo el 0,3% está en total desacuerdo que se realicen estas convocatorias, en este sentido, es importante incentivar a la ciudadanía que sea parte de una planificación en la cual se priorice las principales necesidades que tiene la ciudadanía y sobre todo ser parte de la toma de decisiones para el mejoramiento de los servicios.

**Tabla 17.** Pregunta 9.

9. ¿Cuál considera usted que es la principal problemática que percibe al hacer uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?	
Alternativas	Respuestas

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
Suspensión temporal de los servicios	163	32,9%
Limitada capacidad del servicio	152	30,6%
Horarios irregulares	148	29,8%
Excesivo tiempo de respuesta	21	4,2%
Cobro excesivo del servicio	12	2,4%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 14.** Principales problemáticas en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### **Análisis**

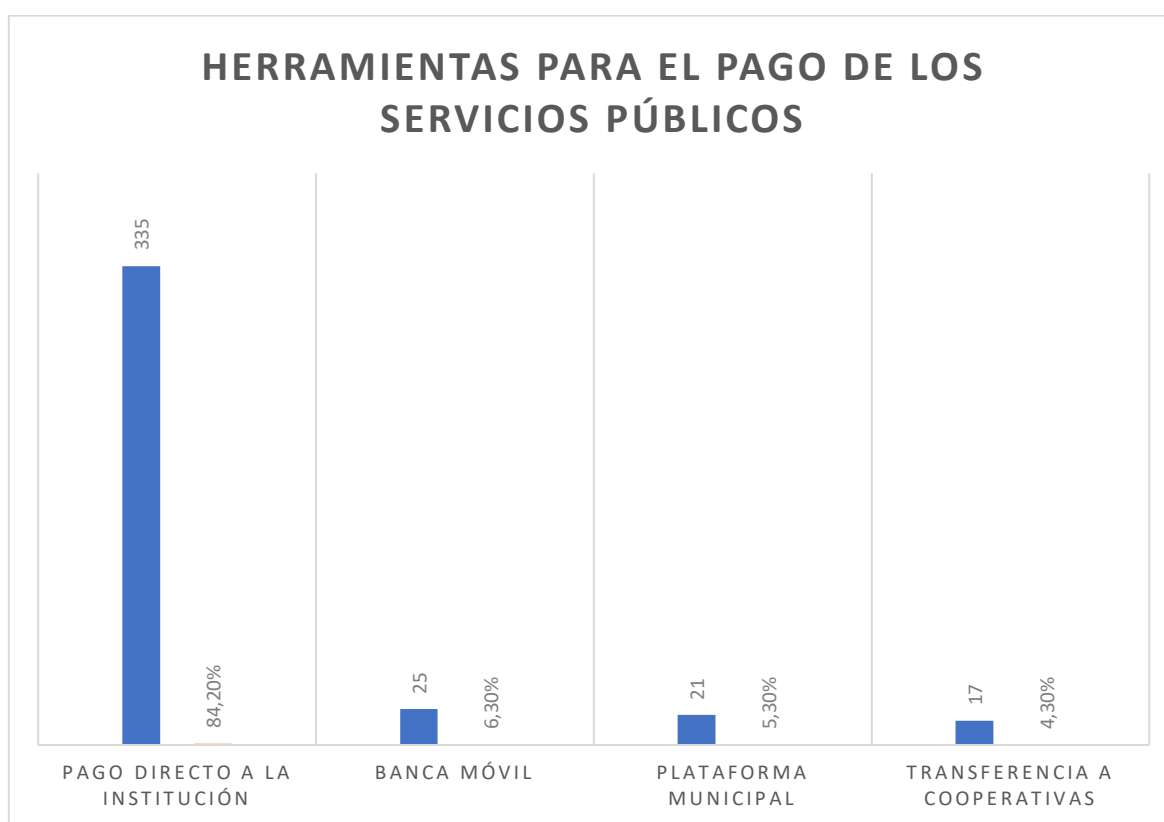
De las problemáticas detalladas en la figura 19, la ciudadanía considera como más importantes, la suspensión temporal de los servicios con un 32,9%, seguido de la limitada capacidad del servicio con el 30,6%, y un 29,8% los horarios irregulares, mientras que una mínima parte considera que es una problemática el cobro excesivo de los servicios, ante los resultados obtenidos, se destaca que el servicio tiene irregularidades que afecta el desempeño diario de la ciudadanía y ante eso, muestra su desconformidad, y exigen mejoras que permitan tener acceso permanente a los servicios ya sea de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos.

**Tabla 18.** Pregunta 10.

10. ¿A través de cuál de estas herramientas tecnológicas usted ha cancelado los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, recolección de basura?

Alternativas	Respuestas	
	N	Porcentaje
Pago directo a la institución	335	84,2%
Banca móvil	25	6,3%
Plataforma municipal	21	5,3%
Transferencia a cooperativas	17	4,3%
<b>Total</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 15.** Herramientas para el pago de los servicios públicos domiciliarios de Alcantarillado, saneamiento y recolección de basura.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

El pago de las tarifas por el consumo de los servicios, es un deber de todos los ciudadanos, por esta razón se evidenció que un 84,2%, de la población realiza el pago de manera directa a la institución, el 6,3% de personas prefieren hacer el pago por medio de banca móvil, a diferencia de que apenas un 4,3%, realiza el pago a

través de transferencia a cooperativas, pero aún existe un gran porcentaje de ciudadanos que realizan el pago de manera presencial en la instituciones, existiendo medios por los que también pueden realizar, por ende es necesaria una mayor difusión de los medios de pago para que la ciudadanía conozca y ante ello la institución pueda aumentar la recaudación.

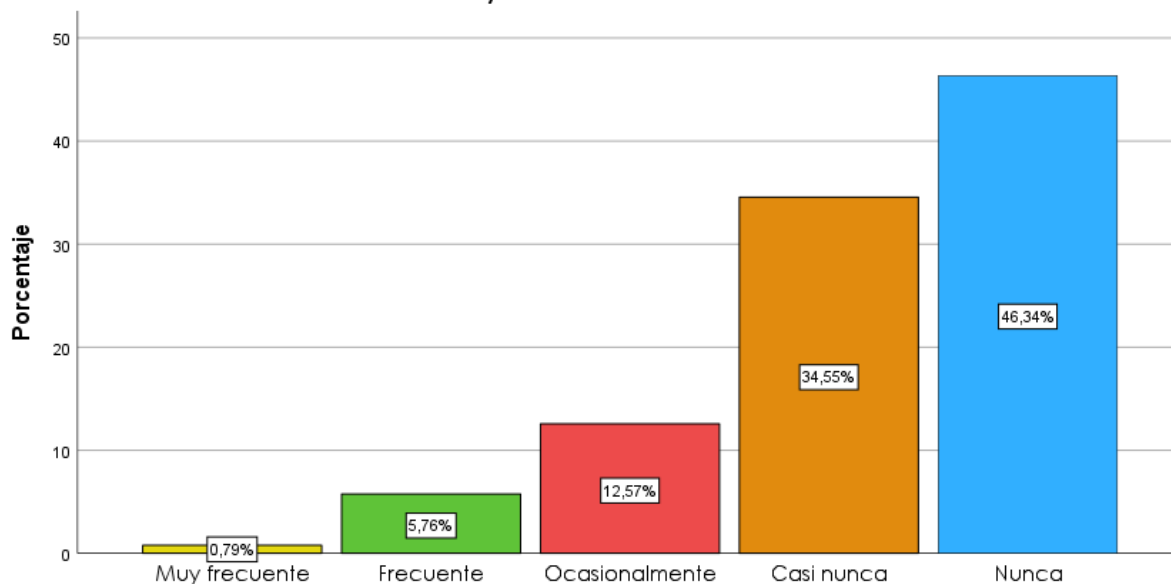
**Tabla 19.** Pregunta 11.

**11. ¿Con que frecuencia acude al GAD municipal de Tulcán a realizar quejas de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?**

Alternativa	N	%
Muy frecuente	3	0,8%
Frecuente	22	5,8%
Ocasionalmente	48	12,6%
Casi nunca	132	34,6%
Nunca	177	46,3%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

**11. ¿Con que frecuencia acude al GAD municipal de Tulcán a realizar quejas de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?**



**Figura 16.** Frecuencia de las personas que acuden al GAD Municipal de Tulcán a realizar quejas.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

## Análisis

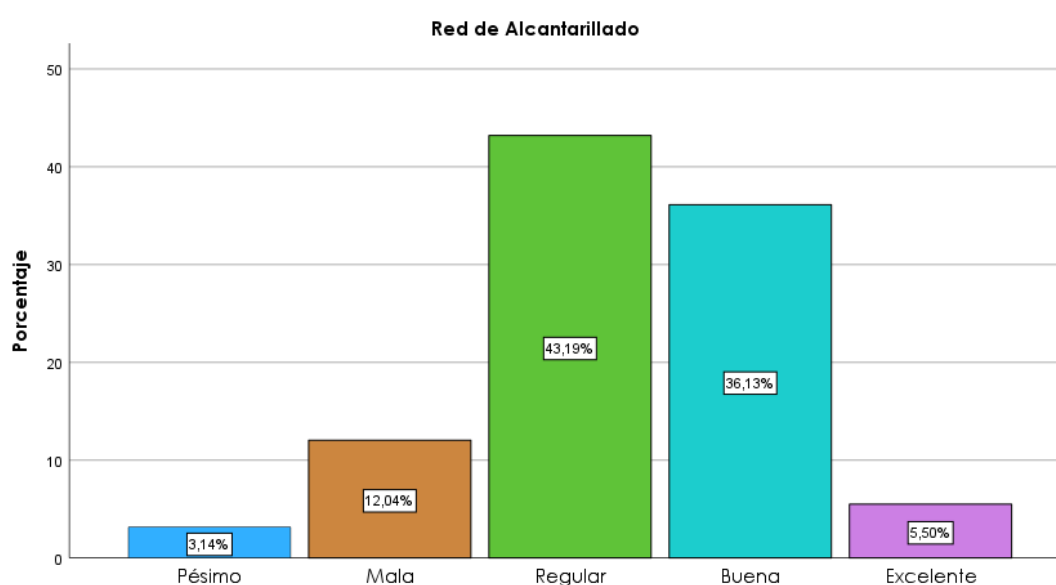
La población de la ciudad de Tulcán en la figura 21, muestra su desinterés por acercarse a la institución a realizar quejas, justificándose en que no son atendidos tiempo o sus reclamos suelen ser rechazados, por esta razón el 46,6% de la ciudadanía menciona que nunca se acercado a la institución, además el 34,6% de la población Casi nunca se acercado a dar una queja por una molestia de los servicios y solo una mínima parte alrededor del 0,8% ha ido muy frecuente a dar quejas por el servicio, recalcando que las principales quejas se basan en el servicio de recolección de basura.

**12. Marque con una X. Considera usted que el estado en el que se encuentran el equipamiento e infraestructura de los servicios públicos de (Agua potable, alcantarillado y recolección de basura). Donde 1 es (pésimo), 2 es (malo), 3(regular), 4 (bueno), 5 (excelente).**

**Tabla 20.** Pregunta 12.

Red de Alcantarillado		
Alternativas	N	%
Pésimo	12	3,1%
Mala	46	12,0%
Regular	165	43,2%
Buena	138	36,1%
Excelente	21	5,5%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 17.** Percepción ciudadana en cuento al estado de las Red de alcantarillado.  
**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

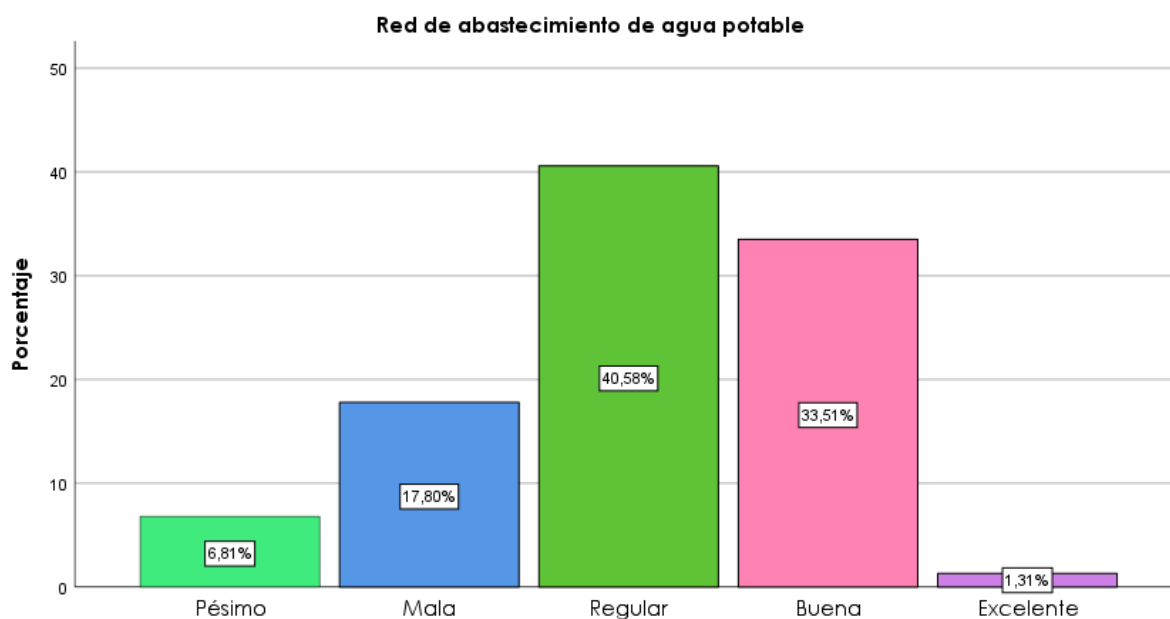
**Análisis**

La población no evidencia con exactitud el estado en el cual se encuentra la red de alcantarillado, por otra parte, el 43,2% de la ciudadanía, califica como regular el estado de la red de alcantarillado, sin embargo, un 36,1% califican como bueno el estado, sin embargo, es preciso mencionar que la ciudadanía no sabe con exactitud el estado de la red de alcantarillado, pero su calificación se basa en la ciudadanía conoce que la red ya tiene cumplida su vida útil y ante ello se generan fugan o taponamiento que impiden que en temporadas de lluvia el servicio funcione con normalidad.

**Tabla 21.** Pregunta 12.

Red de abastecimiento de agua potable		
Alternativas	N	%
Pésimo	26	6,8%
Mala	68	17,8%
Regular	155	40,6%
Buena	128	33,5%
Excelente	5	1,3%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 18.** Percepción ciudadana en cuanto al estado de las Red de abastecimiento de agua potable

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

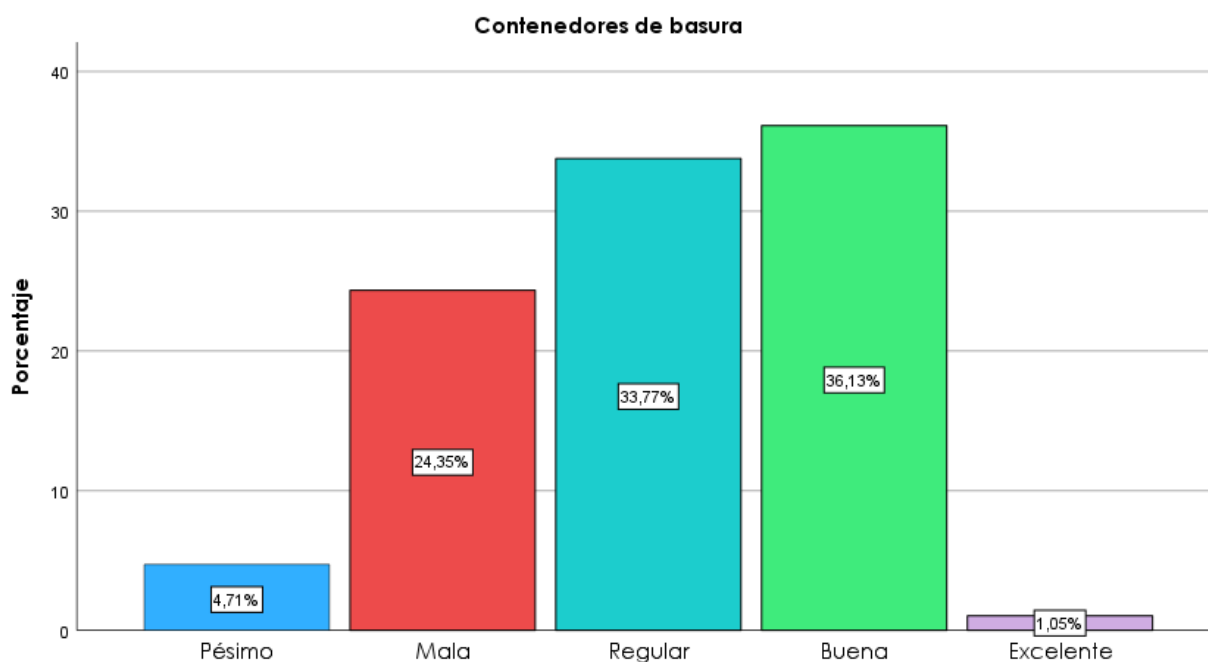
**Análisis**

En los resultados obtenidos se verifica que un 40.58% de la población encuentra a la red de abastecimiento de agua potable en condiciones regulares, esto se debe a los constantes cortes que se han efectuado, por obras de cambio de tuberías o manteniendo de los tanques de recolección y ante ello la ciudadanía a mostrado su desconformidad al no poder realizar sus actividades diarias con normalidad, lo que repercute en la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

**Tabla 22.** Pregunta 12.

Contenedores de basura		
Alternativas	N	%
Pésimo	18	4,7%
Mala	93	24,3%
Regular	129	33,8%
Buena	138	36,1%
Excelente	4	1,0%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 19.** Percepción ciudadana en cuanto al estado de los contenedores de basura.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

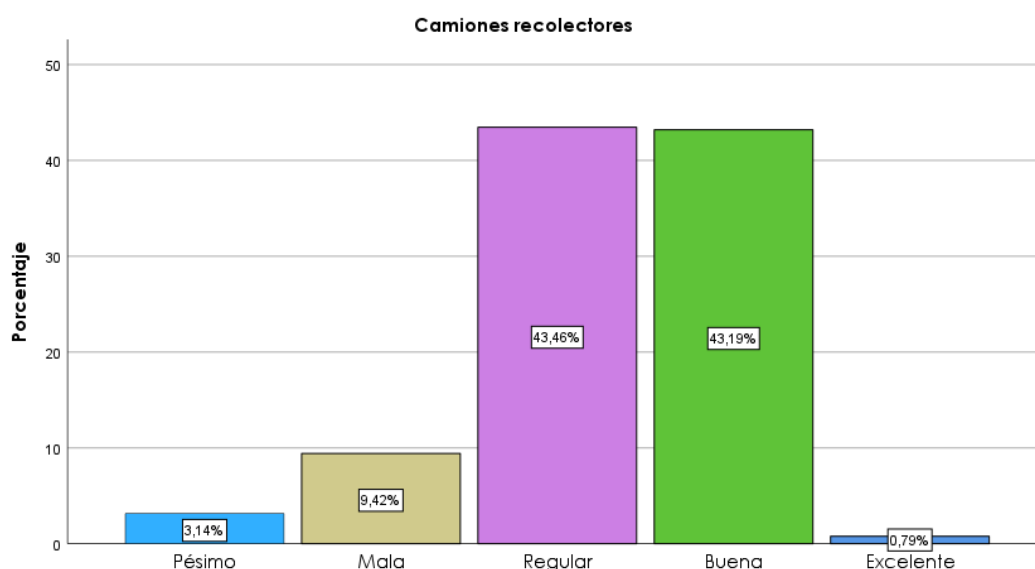
**Análisis**

De los 382 encuestados apenas el 36.1% es decir menos de la mitad de los encuestados, consideran que los contenedores de basura están en buenas condiciones, mientras que 33.8% de las personas mencionan que los contenedores se encuentran en condiciones regulares alegando que por el sector y barrio por donde viven el mal uso por parte de los usuarios imposibilitan que estos tengan una mayor vida útil, ante ello, el cuidado y mantenimiento de los mismo es una responsabilidad compartida tanto por la ciudadanía como por el Municipio.

**Tabla 23.** Pregunta 12.

Camiones recolectores		
Alternativas	N	%
Pésimo	12	3,1%
Mala	36	9,4%
Regular	166	43,5%
Buena	165	43,2%
Excelente	3	0,8%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.





**Figura 20.** Percepción ciudadana en cuanto al estado de los camiones recolectores de basura.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

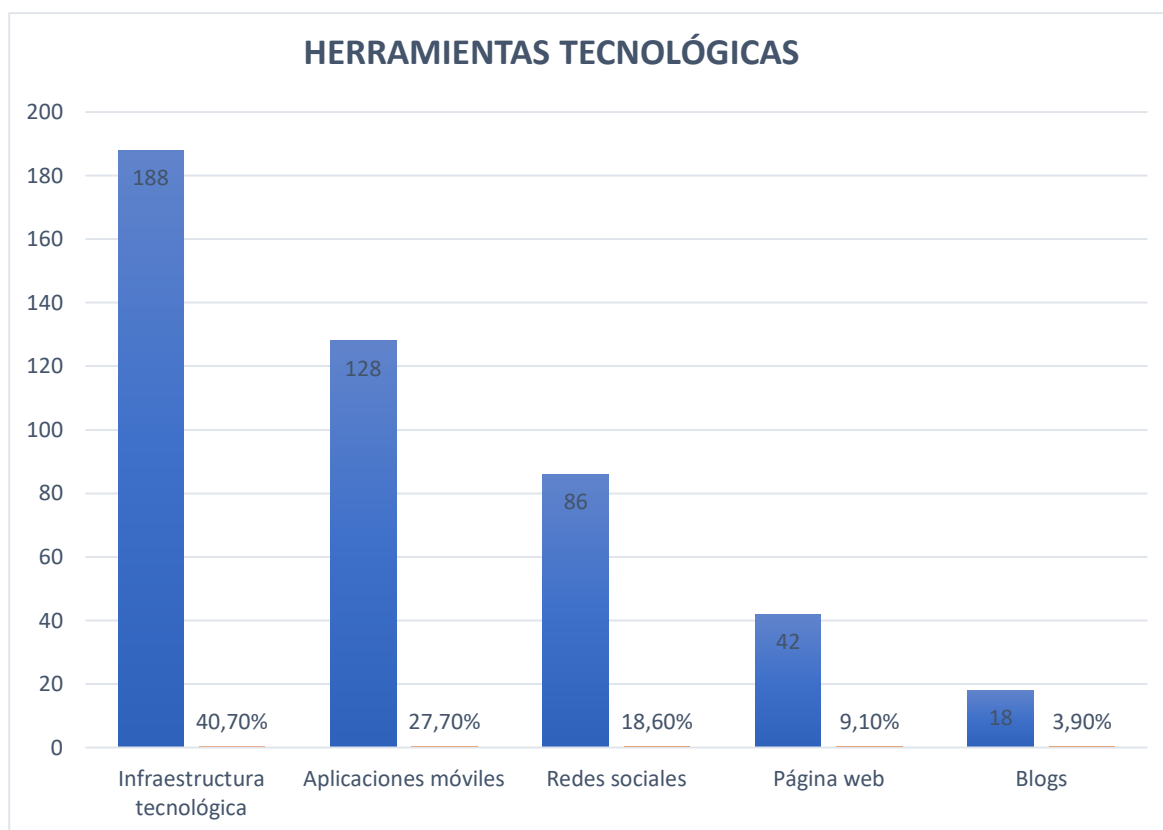
### **Análisis**

En la presente pregunta el 43.5% de 382 encuestados manifiestan que el estado de los camiones recolectores de basura se encuentran en condiciones regulares, de igual forma 43.2% de los encuestados mencionan que los camiones se encuentran en buenas condiciones, alegando que su calificación se basa en el ruido que estos generan, además que por algunas ocasiones los mismo se han deshabilitado en horarios de trabajo lo que ha generado la descoordinación en los horarios de recolección, e incluso en ocasiones los recolectados debido a los fallos no cumplen con la ruta establecida, acumulando la basura en los contenedores.

**Tabla 24.** Pregunta 13.

<b>13. ¿Qué herramientas debe implantar el Gad Municipal de Tulcán para mejorar los servicios públicos de (agua potable, alcantarillados y recolección de basura)?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Respuestas</b>	
	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
Infraestructura tecnológica	188	40,7%
Aplicaciones móviles	128	27,7%
Redes sociales	86	18,6%
Página web	42	9,1%
Blogs	18	3,9%
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.



**Figura 21.** Herramientas tecnológicas para mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

Los resultados obtenidos mencionan que el 40,7% de personas manifiestan que es necesaria adquirir una infraestructura tecnológica, además el 27,7% de la población menciona que también es importante hacer uso de las aplicaciones móviles como herramientas para poder mejorar los servicios públicos, considerando que la ciudadanía evidencia que al existir una infraestructura tecnología ya caduca, la cual genera un excesivo tiempo de respuesta en los tramites no permite que se agilice los procesos o consultas de los servicios.

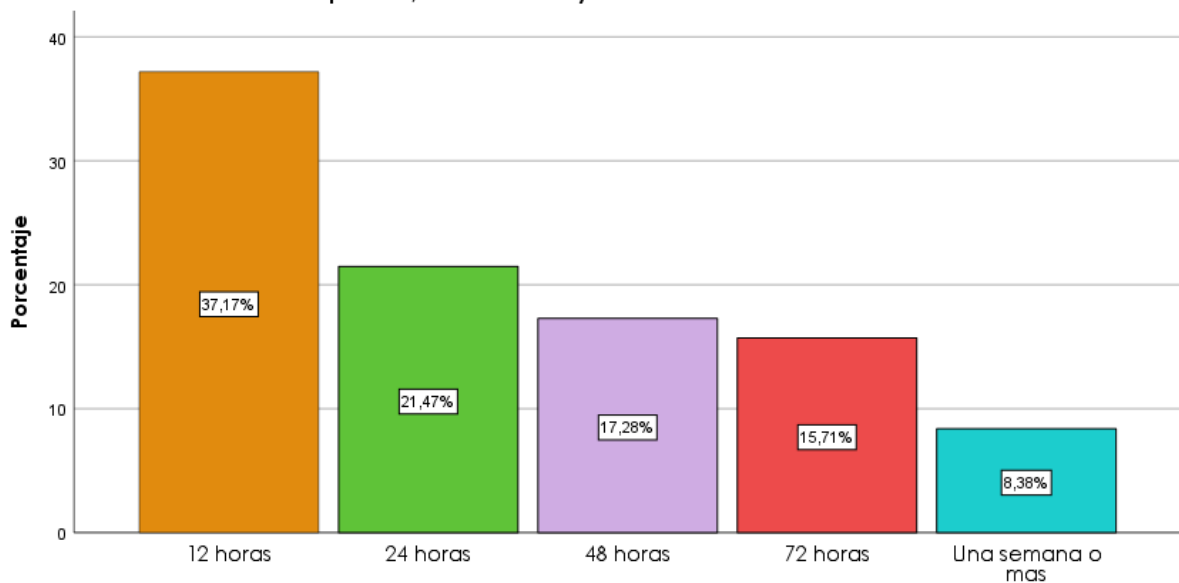
**Tabla 25.** Pregunta 14.

<b>14. ¿Cuál es el tiempo que emplea la institución, para la solución de problemáticas en los servicios de agua potable, alcantarillados y recolección de basura?</b>		
Alternativas	N	%
12 horas	142	37,2%
24 horas	82	21,5%

48 horas	66	17,3%
72 horas	60	15,7%
Una semana o mas	32	8,4%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

**14. ¿Cuál es el tiempo que emplea la institución, para la solución de problemáticas en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?**



**Figura 22.** Tiempo que emplea el Gad Municipal de Tucán para la solución de problemáticas.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

La institución tiene el deber de reparar daños o perjuicios, ocasionados por desastres o por la misma institución en lo cual la población manifestó que dependiendo del sector es el tiempo que emplea la institución, en este caso el 37,2% de la ciudadanía evidencia que emplea sólo 12 horas o en algunas ocasiones menos tiempo, a diferencia de algunos casos emplea una semana o mas según el 8,4% de la población.

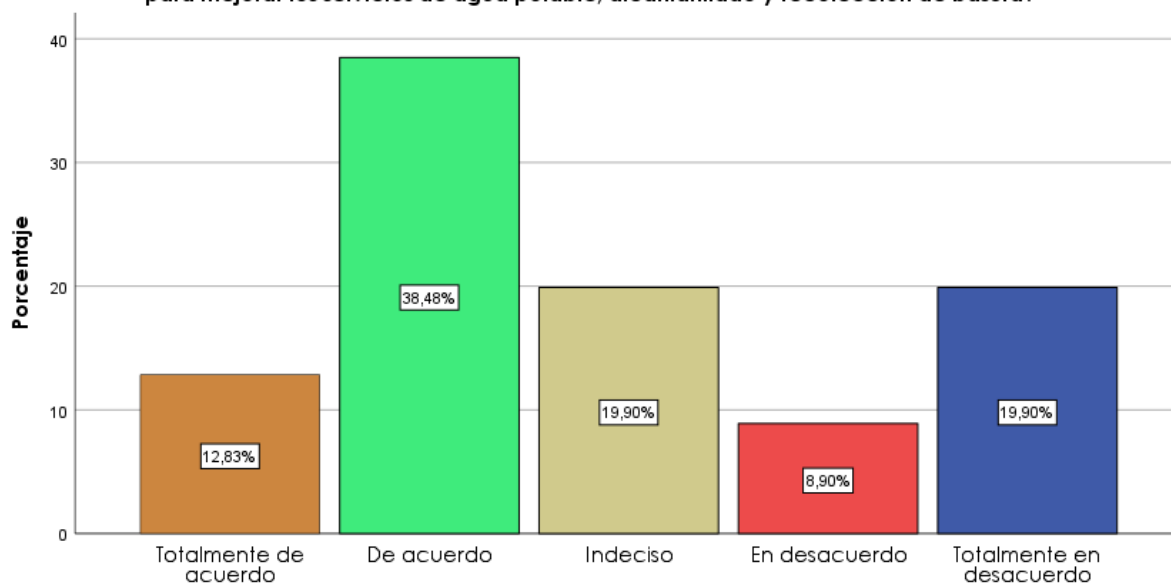
**Tabla 26.** Pregunta 15.

<b>15. ¿Usted está de acuerdo en que exista la colaboración entre el GAD Municipal de Tulcán y la empresa privada para mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	49	12,8%

De acuerdo	147	38,5%
Indeciso	76	19,9%
En desacuerdo	34	8,9%
Totalmente en desacuerdo	76	19,9%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

15. ¿Usted está de acuerdo en que exista la colaboración entre el GAD Municipal de Tulcán y la empresa privada para mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?



**Figura 23.** Percepción ciudadana para que exista colaboración entre Gad municipal de Tulcán con empresas privadas para la mejora en los servicios públicos domiciliarios.

**Nota:** Información obtenida de las encuestas.

### Análisis

Los resultados obtenidos mencionan que el 38% de los encuestados están de acuerdo que exista la colaboración con empresas privadas para mejorar la prestación de los servicios, a diferencia del 19,9% está totalmente en desacuerdo, porque los encuestados manifiestan que se aumentaría la tarifa de pago en los servicios, lo que repercute en la en el costo beneficio de la ciudadanía.

- **Coefficiente de correlación de variables de Pearson**

El coeficiente de correlación de Pearson puede tomar un rango de valoración entre el +1 al -1, un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva, es decir que conforme aumenta el valor de una variable también aumenta el valor de la otra. Un valor menor que 0 indica

una asociación negativa; es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye (Hernandez et al., 2016).

**Tabla 27.** Resultado del análisis de correlación de variables de Pearson.

Correlación		Variable independiente	Variable dependiente
<b>Variable independiente</b>	Correlación de Pearson	1	,133**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	382	382
<b>Variable dependiente</b>	Correlación de Pearson	,133**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	382	382

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 escalas).

**Nota:** Análisis de correlación de variables positiva.

Considerando los resultados de la correlación entre la variable independiente (gobierno Abierto) y la variable dependiente (Calidad de los servicios públicos), el nivel de significancia obtenidos con la aplicación de la correlación de variables de Pearson es de 0.009 es decir que el valor es menor al 0.01, por ende, el nivel de correlación es significativo y el nivel de confianza es de 99%, de tal modo, se acepta la hipótesis alternativa donde; H1. El gobierno abierto del GAD Municipal de Tulcán incide en la calidad de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos que brindan a la ciudadanía.

Por otra parte, el nivel de relación entre variables en el ámbito de estudio es de 0.133\*\*, esto quiere decir que existe una relación positiva entre las variables de Gobierno Abierto y calidad de los servicios públicos, sin embargo, esta es muy débil, debido a que los resultados de la encuesta demuestran que las dimensiones del gobierno abierto tienen porcentaje menor al 50%.

#### 4.2. Resultados de la entrevista

**Tabla 28.** Entrevista 1.

<b>Nombre:</b> Paúl Pozo		
<b>Entidad pública:</b> GAD Municipal de Tulcán		
<b>Cargo:</b> director de Planeación Estratégica		
<b>Perfil profesional:</b> Ingeniero en Comunicación.		
<b>Fecha y lugar de aplicación de la información:</b> 17 de enero del 2023 en el GAD Municipal de Tulcán.		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>

<p>Según el Art 361 del Código orgánico organización territorial autonomía descentralización COOTAD, en la presentación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando uso de las tecnologías disponibles. <b>¿Usted considera útil la implantación del gobierno abierto en las instituciones del sector público para mejorar los servicios públicos?</b></p>	<p>Como empleado de la institución pública, cabe recalcar que la implementación de herramientas tecnológicas, son importantes para ayudar al gobierno abierto, como una manera en la cual permite que la ciudadanía tenga acceso a los servicios que se brinda en la institución además el gobierno abierto posibilitan el mantener un diálogo cercano con la sociedad y conocer las diferentes opiniones para la toma de decisiones.</p>	<p>Es de vital importancia implementar el modelo de gobierno abierto, en las instituciones del sector público tanto a nivel nacional como local, a través de sus dimensiones, las cuales tiene el propósito de fortalecer y mejorar la institucionalidad en la gestión de asuntos públicos a partir de promover la aplicación de estas dimensiones donde cuya finalidad es de ir hacia un estado de servicio a todos los ciudadanos y de esta manera mantener al ciudadano más cerca de las instituciones públicas, con el fin de promover un diálogo abierto entre la sociedad y el poder público, por esta razón se llega a conocer las diferentes necesidades de la población, para así mejor la calidad de vida de la ciudadanía.</p>
<p>Pregunta 2. De acuerdo con la Constitución de la Republica del Ecuador en el Art. 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. <b>¿Cuáles son las estrategias de acción que se deben aplicar para brindar un servicio de calidad al usuario en torno a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b></p>	<p>Se debe hacer una planificación estandarizada basándose en las necesidades prioritarias de las ciudadanía y reflejarlas dentro del Plan de ordenamiento territorial, en donde se debe considerar las competencias como institución y en este caso entra los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, haciendo énfasis en que alcantarillado y saneamiento maneja la institución adscrita de EMAPA-T, y para recolección de residuos sólidos se realiza la planificación en el Plan de ordenamiento territorial y Plan operativo anual de las Municipalidad y a partir de ello se van generando obras que ayudan a la ciudadanía.</p>	<p>Se debe hacer una planificación estandarizada basándose en las necesidades prioritarias de las ciudadanía y reflejarlas dentro del Plan de ordenamiento territorial, en donde se debe considerar las competencias como institución y en este caso entra los servicios de alcantarillado, saneamiento y recolección de residuos sólidos, haciendo énfasis en que alcantarillado y saneamiento maneja la institución adscrita de EMAPA-T, y para recolección de residuos sólidos se realiza la planificación en el Plan de ordenamiento territorial y Plan operativo anual de las Municipalidad y a partir de ello se van generando obras que ayudan a la ciudadanía.</p>
<p>Según la Constitución de la Republica del Ecuador en el art. 53 indica que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas detección y reparación. <b>¿Cuál es el sistema de medición con el que cuenta la institución para la percepción de la satisfacción de los usuarios al hacer usos de los servicios públicos?</b></p>	<p>Para dar un seguimiento de los servicios públicos, la institución maneja el plan operativo anual, en el cuál es la principal herramienta para dar un seguimiento para la ejecución de proyectos que se tiene en la institución, exactamente no existe un sistema exacto para la medición de satisfacción del usuario en donde se pueda observar la percepción del ciudadano que ha hecho uso de los servicios que brinda la institución, al igual que estos ayudarían en conocer los niveles de satisfacción de cada servicio y dar conocer, por medio de una escala como fue</p>	<p>Tener un sistema de medición en las instituciones medidas importante para conocer la percepción del ciudadano al hacer uso de los servicios públicos, a través del uso de herramientas o instrumentos de control los cuales ayudan a tener un previo panorama de la institución, además este ayuda a controlar y medir el desempeño de los servidores públicos, por esta razón los directivos o jefes encargados</p>

	la atención dada por el servidor público.	deben aplicar ciertas medidas correctivas, con el fin de alcanzar los objetivos de las instituciones públicas. La utilización de los mecanismos de participación ciudadana es necesaria para garantizar una democracia efectiva y evitar que exista un abuso de poder por parte de las autoridades. Es por ello que las instituciones del sector público a través del artículo 304 de la COOTAD mencionan que las instituciones deben conformar un sistema de participación, sistema que está presente en la Municipalidad pero que en ocasiones por la falta de involucramiento ciudadano no es efectivo por ende no se puede decir que existe una planificación colaborativa y ante ello se generan acciones que no priorizan efectivamente los lugares más vulnerables a tratar en torno a los servicios domiciliarios de alcantarillado, saneamiento y recolección de residuos sólidos
De acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD en el art. 304 dispone que los gobiernos autónomos descentralizados conformarán un sistema de participación ciudadana, que se regulará, por acto normativo del correspondiente nivel de gobierno tendrá una estructura y denominación propia. <b>¿La utilización de los mecanismos de participación ciudadana son necesarios para la recepción de propuestas ciudadanas que contribuyen al mejoramiento de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b>	Los mecanismos de participación ciudadana son necesarios para realizar una planificación ideal, es por esto que la silla vacía, audiencias públicas, cabildos populares, observatorios ciudadanos, entre otros, dan la facilidad a la ciudadanía para que esta pueda participar en el mejoramiento no solo de los servicios antes mencionados sino también de todos aquellos servicios que brinda la entidad como tal, pero también hay que tratar un tema necesario que es la inconformidad que tiene la ciudadanía y la poca importancia que le dan a este derecho tan, por ende no se puede decir que el Municipio cuenta con una participación ciudadana efectiva.	La implantación de una infraestructura tecnológica a nivel nacional y local son herramientas que ayudan a lograr transformar ciudades inteligentes y sostenibles, esto quiere decir de ir hacia una ciudad moderna, que mantenga al ciudadano cerca de las instituciones públicas, a su vez de ir mejorando por medio de un sistema geográfico en el cual mejore la calidad de los servicios, otra herramienta y de gran ayuda para la institución sería la aplicación de tecnología móvil para conocer las incidencias que comuniquen a la ciudadanía, por esta razón es necesario realizar un estudio de ciudades de países desarrollados que son un claro ejemplo de ciudades inteligentes que buscan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
La Ley Orgánica de Participación Ciudadana menciona en el art 101 que todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. <b>¿La institución ha adoptado una infraestructura tecnológica para agilizar los procesos en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b>	La institución en su totalidad no ha implementado una infraestructura tecnológica, esto quiere decir que la administración busca tener un municipio tecnológico, en el cual agilice los servicios públicos, esto se lo realizara teniendo en cuenta un estudio técnico y legal previo, donde la institución quiere lograr tener una ciudad inteligente y sostenible a través del uso de los TICs para mejorar el medio ambiente a través de contenedores clasificadores, para incrementar el reciclaje.	La falta de presupuesto es un problema no solo a nivel local sino también central, por ende las instituciones del sector público no pueden desarrollar sus proyectos y acciones como
<b>¿Cuáles son las principales causas que impiden brindar un buen servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b>	La principal causa es la falta de presupuesto, se necesita más capital para poder ejecutar los proyectos prioritarios en cuanto a los servicios antes mencionados para poder ofrecer un buen servicio a la ciudadanía y al cantón.	
<b>¿La institución hace uso de las TICs para mantener informado al ciudadano acerca de las gestiones administrativas y operativas para el</b>	La plataforma que se maneja en la institución, se la realiza de acuerdo a una metodología legal, con la ley de transparencia, donde	

<p><b>mejoramiento del servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, que presta el GAD Municipal de Tulcán?</b></p>	<p>publicamos toda la información que nos establece, de acuerdo a unos ítems clasificados hasta el litar C, donde cada uno tiene algunas direcciones que intervienen, esto se lo realiza mes a mes, aparte de publicar la información somos evaluados por parte de la defensoría del pueblo y la corporación de participación ciudadana, además el portal cuenta con un portal de quejas.</p>	<p>lo han planificado impidiendo dar un buen servicios al ciudadano, pero además la corrupción dentro del sector público también es un problema que afecta gravemente y mantiene a la ciudadanía en desconfianza en cuanto a la manera de actuar del sector público, es decir que no solo el no contar con presupuesto afecta sino también el mal manejo de los recursos que aunque son limitados, administrados de la manera adecuada son capaces de cubrir con las necesidades de la ciudadanía.</p>
<p><b>¿La institución cuenta con el equipamiento tecnológico adecuado para la agilizar los procesos en torno a los servicios públicos domiciliarios?</b></p>	<p>La infraestructura tecnológica que tiene el municipio podría decirse que es adecuada, a pesar de a que algunos equipos ya han cumplido su vida útil, por esto se necesita actualizar algunos equipos e incluso sistemas para poder agilizar los procesos y estar a la vanguardia de la generación tecnológica de hoy en día.</p>	<p>Mantener informado al ciudadano es un deber que todas las instituciones públicas lo deben hacer, siguiendo parámetros como es el regirse a la ley de transparencia y acceso a la información pública, la cual permite a que el ciudadano exija información pública y documentación de la instituciones que sea pública, esto quiere decir que no esté en reserva por la ley, de esta manera la institución debe informar a la ciudadanía por medio de canales oficiales, que proyecten confianza a la población, para así hacer el uso de tics de mantener conectado al ciudadano de la institución he invocándose en asuntos de interés público.</p> <p>La institución cuenta con una infraestructura tecnológica pero como bien manifiesta el entrevistado está desactualizada, ante la innovación tecnológica de hoy en día por esto la compra y actualización de nuevos sistemas y equipos es preponderantes para garantizar eficiencia y eficacia en los procesos de gestión que se efectúan dentro de la institución.</p>

**Nota.** Información obtenida de las entrevistas.



**Tabla 29.** Entrevista 2.

<p><b>Nombre:</b> Mauricio Issacas</p> <p><b>Entidad pública:</b> GAD Municipal de Tulcán</p> <p><b>Cargo:</b> jefe de Residuos solidos</p> <p><b>Perfil profesional:</b> Ingeniero Ambiental</p> <p><b>Fecha y lugar de aplicación de la información:</b> 19 de enero del 2023 en el GAD Municipal de Tulcán.</p>		
Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>Según el Art 361 del Código orgánico organización territorial autonomía descentralización COOTAD, en la presentación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando uso de las tecnologías disponibles. <b>¿Usted considera útil la implantación del gobierno abierto en las instituciones del sector público para mejorar los servicios públicos?</b></p>	<p>En base a nuestra competencia de la gestión de residuos sólidos, la institución ya aplicado el art. 361 donde a través de la página web, utilizado información pública, por ejemplo el tema de la ordenanza de gestión de residuos sólidos y la ordenanza de manejo de desechos peligrosos, en el cual el ciudadano puede a través de esta página ingresar y conocer la información de estas ordenanzas en base a nuestro servicio, también es bastante útil el tema de los gobiernos abiertos porque es de conocimiento y disposición en las entidades públicas como los gobiernos autónomos descentralizados tenemos también el presupuesto participativo, en el cual y los representantes de los barrios a través de sus necesidades solicitan a la autoridad de la alcaldía que se priorice ciertas actividades en nuestro caso, hemos tenido algunas inquietudes y hemos dado respuesta en el tema del servicio de recolección de basura en el cual siempre estas reuniones del presupuesto participativo, donde se habla del tema de la basura y también de mejorar el servicio que es un servicio que la ciudadanía.</p>	<p>El servicio de residuos sólidos es un deber que todos los municipios deben cumplir y dar a la ciudadanía, para mantener una ciudad más limpia libre de desechos, para no ocasionar desmanes que son perjudiciales para la salud del ciudadano, a su vez vuelven un problema eminente entre los vecinos, para solucionar este tipo de problemas, se debe de trabajar en conjunto las áreas encargadas con la ciudadanía, para lograr tener un servicio de calidad, la institución se debe tener cerca al ciudadano a través de medios oficiales, como una página web, al igual que una línea telefónica y un portal en el cual la ciudadanía pueda estar en contacto con la institución, para denunciar ciertas inconformidades que molestan a la ciudadanía, por otra es importante conocer la percepción de los ciudadanos y como la institución lo ha realizado en años anteriores a través de encuestas, en las cuales ayudaron a conocer las diferentes opiniones en que horarios pueda pasar el camión de basura e implementar contenedores que clasifiquen los diferentes residuos sólidos, para llegar a cumplir con un servicio de calidad se debe de capacitar a la ciudadanía para que se concientice y clasifique de manera adecuada, y que no exista botaderos de basura al aire libre.</p> <p>A su vez la institución debe de contar con un equipo técnico, en el cual pueda tener estudios previos o un panorama de la ciudad, esto quiere decir que la ciudad necesita tener más capacidad, tanto en los</p>
<p>Pregunta 2. De acuerdo con la Constitución de la Republica del Ecuador en el Art. 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. <b>¿Cuáles serían</b></p>	<p>Nosotros a través del servicio de recolección de basura, hemos abierto una línea telefónica para que la ciudadanía pueda realizar sus denuncias o también las personas puedan hacer denuncias de manera formal o de manera verbal, esto quiere decir que las personas se acercan a la Jefatura de residuos y hacen sus denuncias</p>	<p>A su vez la institución debe de contar con un equipo técnico, en el cual pueda tener estudios previos o un panorama de la ciudad, esto quiere decir que la ciudad necesita tener más capacidad, tanto en los</p>

<p><b>las estrategias de acción que se deben aplicar para brindar un servicio de calidad al usuario en torno a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b></p>	<p>a través de un oficio en el cual nosotros hacemos todo el análisis técnico para poder mejorar o dar respuesta a una denuncia en el caso de las áreas donde tengan problemas, la estrategia ha sido una comunicación directa a través de redes sociales con los ciudadanos, ellos hacen sus denuncias y nosotros de manera inmediata hacemos una visita con el técnico del área pertinente y se hace la acción para poder solucionar a la denuncia, en este caso el tema de botaderos de basura que se hacen problemas entre vecinos o problemas de los lotes baldíos que no cuentan con su cerramiento, y se han convertido en botaderos de basura.</p>	<p>contenedores, como en los camiones recolectores de basura, lo cuales puedan abastecer a todos los barrios de la ciudad, al igual que barrios rurales que no cuentan con el servicio de recolección de basura, y han sido olvidados por algunas administraciones, en este caso el ciudadano, por tal debe hacer el uso de los mecanismos de participación ciudadana para ser escuchados los diferentes requerimientos, y la institución pueda dar respuesta a estos requerimiento y dar solución a diferentes inconvenientes, por lo tanto estos barrios rurales que no se ha dado cierto servicio por inconsistencias técnicas las cuales impiden brindar el servicio, por el hecho de una vía en mal estado o por vías estrechas que no puede ingresar el camión de basura, por ese motivo se debe tener una estrecha relación con los moradores de estos sitios en los cuales puedan encontrar una solución de que los trabajadores puedan ingresar con ayuda del ciudadano y trabajar en conjunto para poder tener el servicio, debido a estos inconvenientes la institución debe cobrar rubros justo, es en el caso de que el ciudadano reciba dicho servicio y en caso de que no cuente con este, el ciudadano no debe de pagar ningún robo, como es el caso de familias que no cuentan con este servicio pero aun así realizan el pago a través de la carta de energía eléctrica y no tienen el debido conocimiento de este cobro que se lo realiza por medio de la planilla.</p>
<p>Según la Constitución de la Republica del Ecuador en el art. 53 indica que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas detección y reparación. <b>¿Cuál es el sistema de medición con el que cuenta la institución para la percepción de la satisfacción de los usuarios al hacer usos de los servicios públicos?</b></p>	<p>se ha realizado encuestas de percepción en el cual, hemos hecho preguntas abiertas una muestra de la ciudad, para saber, cuál es el grado de aceptación del servicio de basura, estas preguntas van encaminadas a saber qué tipo de recipiente utiliza para sacar los residuos sólidos, si están de acuerdo en que el recolector pase todos los días por los diferentes barrios de la ciudad, si el servicio que brinda el trabajador municipal es el adecuado y también nosotros hemos preguntado cuál sería el valor a pagar por el servicio, esto se lo realizo en el año 2021 y en el año 2022, en las encuestas de percepción para determinar ciertos parámetros técnicos que por ley nosotros estamos obligados a destinar que parámetros más importantes para nosotros es saber qué cantidad de residuos genera una familia y también la capacidad de nuestros carros de recolección, la capacidad de relleno sanitario y el material para reciclar podemos tener siempre estamos haciendo nosotros encuestas y esa es nuestra metodología para poder acercarnos a las familias de la ciudad de Tulcán.</p>	<p>La institución para gestionar y dar un servicio de calidad, también debe contar con un presupuesto en el cual un porcentaje determinado, debe ser por parte del banco central y el otro por la autogestión que realiza la misma institución y por otra parte buscar una cooperación que ayude al medio ambiente y a mejorar la calidad de vida de las sociedades, de esta manera puede llegar a cumplir con altos</p>
<p>De acuerdo con el Código Orgánico de Organización</p>	<p>La institución cuenta con el quinto poder, que es la silla, que</p>	

<p>Territorial, COOTAD en el art. 304 dispone que los gobiernos autónomos descentralizados conformarán un sistema de participación ciudadana, que se regulará, por acto normativo del correspondiente nivel de gobierno tendrá una estructura y denominación propia. <b>¿La utilización de los mecanismos de participación ciudadana son necesarios para la recepción de propuestas ciudadanas que contribuyen al mejoramiento de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b></p>	<p>está en el órgano legislativo que son los concejales y el presupuesto participativo es claro que nosotros tenemos una Jefatura de participación ciudadana el cual ellos están en contacto directo con los barrios y cada año se hace el presupuesto participativo siempre hay proyectos prioritarios que la gente pide que sea en nuestro caso mejorar el servicio, por ejemplo, a veces varios dicen nosotros queremos que el colector pase todos los días pues nosotros tenemos que dar la respuesta técnica porque va una dos o tres veces por semana, contar con más contenedores , donde hay una norma técnica en el cual, analizamos el tema de generación de residuos por familia, que tipo de residuos y el espacio físico donde podamos ubicar a los contenedores entonces eso siempre está anclado a la participación ciudadana en los presupuestos participativos estos temas justamente saneamiento es uno de los más críticos porque piden agua potable, alcantarillado y por ende también el tema de residuos sólidos sí hay barrios que se crean organizaciones pero por ejemplo no les puedo dar el servicio por el tema vial porque el recolector no puede ingresar.</p>	<p>estándares de calidad, se puede decir que las instituciones que brindan el servicio de recolección de basura, invierten millones de dólares, y a lo largo de un año recaudan menos de lo invertido, esto es para contar con una infraestructura adecuada que cumpla con las condiciones necesarias, esto quiere decir que los contenedores de basura funcionen en su totalidad, esto con corresponsabilidad de la ciudadanía, teniendo en cuenta el límite de residuos que el contenedor puede almacenar y no sobrepasar los límites y tener que reemplazarlos, al igual que la ciudadanía debe de respetar los horarios en que el camión recolector pase para que no ocasione problemas en las veredas o vías que imposibilitan el tránsito peatonal.</p>
<p>La Ley Orgánica de Participación Ciudadana menciona en el art 101 que todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. <b>¿La institución ha adoptado una infraestructura tecnológica para agilizar los procesos en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b></p>	<p>La institución cuenta con la página web donde constan las ordenanzas, los mapas de la ciudad para identificar los sectores y horarios de recolección permitiendo así que la ciudadanía tenga conocimiento tanto de sus derechos como se sus obligaciones al hacer uso de los servicios.</p>	

<p><b>¿Cuáles son las principales causas que impiden brindar un buen servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b></p>	<p>La principal causa es el tema económico, ya que el costo operativo es de 2 millones de dólares para la recolección de residuos sólidos y la recaudación que se realiza de manera anual es de 1 millón por ende la Municipalidad al subsidiar más del 60% del servicio genera que este no sea efectivo, e incluso el equipamiento y las condiciones de las carreteras imposibilitan que el servicio llega de manera adecuada hacia el usuario.</p>	
<p><b>¿La institución hace uso de las TICS para mantener informado al ciudadano acerca de las gestiones administrativas y operativas para el mejoramiento del servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, que presta el GAD Municipal de Tulcán?</b></p>	<p>Se hace uso de la página web, redes sociales, para socializar el cuidado y protección de la infraestructura de recolección de residuos sólidos, además de informar sobre los planes de acción que se lleva en marcha en favor de mejorar el servicio y mantener los 520 contenedores y camiones recolectores en total funcionalidad.</p>	
<p><b>¿La institución cuenta con el equipamiento tecnológico adecuado para la agilizar los procesos en torno a los servicios públicos domiciliarios?</b></p>	<p>La Municipalidad cuenta con el equipamiento tecnológico adecuado lo cual ha permitido que este avance conforme al marco normativo y técnico para brindar mejoras en el servicio.</p>	

**Nota.** Información obtenida de las entrevistas.

**Tabla 30.** Entrevista 3.

<p><b>Nombre:</b> Jhoana Cadena  <b>Entidad pública:</b> Empresa pública de EMAPA-T  <b>Cargo:</b> directora comercial de EMAPAT  <b>Perfil profesional:</b> Ingeniera Comercial  <b>Fecha y lugar de aplicación de la información:</b> 19 de enero del 2023 en el GAD Municipal de Tulcán.</p>		
Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>Según el Art 361 del Código orgánico organización territorial autonomía descentralización COOTAD, en la presentación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los</p>	<p>Es conveniente más aun ante las demandas ciudadanas, es por ellos la instituciones tendría que generar espacios que posibiliten la participación de los ciudadanos para brindar asistencia en los lugares menos privilegiados. Cabe destacar que la institución cuenta con una página web que se encuentra</p>	<p>La implementación del gobierno abierto dentro de la empresa pública de EMPA-T, conforme lo manifiesta el entrevistado es conveniente y necesario, no solo por el cumplimiento del artículo 361 de las COOTAD, sino para agilizar los procesos burocráticos dentro de la</p>

<p>sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando uso de las tecnologías disponibles. <b>¿Usted considera útil la implantación del gobierno abierto en las instituciones del sector público para mejorar los servicios públicos?</b></p>	<p>en mantenimiento para incrementar un espacio donde se pueda acceder a los servicios virtuales facilitando los procesos para los usuarios y para la institución.</p>	<p>institución, además cabe destacar que la institución si tiene un sistema de medición de satisfacción donde el usuario puede calificar el servicio que le brinda la institución y conforme a ello se generan estrategias de mejora, por otra parte la institución se sujeta a lo estipulado por el Ministerio del ambiente , agua y transición además de las agencias de la de regulación y control sanitaria y la agencia Nacional de regulación y control de Agua.</p>
<p>Pregunta 2. De acuerdo con la Constitución de la Republica del Ecuador en el Art. 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. <b>¿Cuáles serían las estrategias de acción que se deben aplicar para brindar un servicio de calidad al usuario en torno a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b></p>	<p>Nosotros contamos con entes reguladores cómo el ARCSA, ARCA y MAE, las auditorías que permanentemente nos realizan tanto en infraestructura, campo y en producto final, sería el aval de fiabilidad y seguridad para el usuario en el campo de los servicios mencionados además las estrategias van encaminadas a la construcción, cambio y mantenimiento de la red de abastecimiento de agua potable y alcantarillado.</p>	<p>Dentro de la institución el entrevistado no detalla ningún mecanismo de participación que permita que el ciudadano sea participe de la mejora de los servicios por ende la institución incumple con el artículo 304 de la COOTAD.</p> <p>Las principales problemáticas que tiene la empresa como tal es la falta de comunicación entre los usuarios, ya que cuando existe una fuga o taponamiento de agua o alcantarillado, no todos los implicados están de acuerdo con la abertura del sitio donde se encuentra el problema, ya que es propiedad privada y la institución debe pedir autorización del propietario del predio, ante esto se demora entre la socialización y el arreglo de la problemática.</p>
<p>Según la Constitución de la Republica del Ecuador en el art. 53 indica que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de detección y reparación. <b>¿Cuál es el sistema de medición con el que cuenta la institución para la percepción de la satisfacción de los usuarios al hacer usos de los servicios públicos?</b></p>	<p>En la institución ha adoptado un sistema de medición, donde se califica la satisfacción del usuario en torno a los servicios públicos comerciales que oferta el EMAPA-T a la ciudadanía, este se basa en que el funcionario después de prestar su servicio pide la calificación en una escala de 1 al 5, donde uno es totalmente insatisfecho y 5 es satisfecho. De esa manera la institución puede conocer la percepción ciudadana.</p>	<p>La institución hace uso de las Tics como medio para difundir información e incorporan las redes sociales y página web para colgar información, además la institución adoptada un sistema de facturación electrónica donde el usuario puede exceder de manera más fácil y ágil al pago de los servicios que brinda la institución.</p>
<p>De acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD en el art. 304 dispone que los gobiernos autónomos descentralizados conformarán un sistema de participación ciudadana, que se regulará, por acto normativo del correspondiente nivel de gobierno tendrá una estructura y denominación propia. <b>¿La utilización de los mecanismos de participación ciudadana son necesarios para la recepción de propuestas ciudadanas que</b></p>	<p>La EMAPA-T maneja un formulario donde recogen las necesidades ciudadanas y a partir de ellos se dirige al área correspondiente, para dar atención a las peticiones ciudadanas, por otra parte, para la planificación estratégica se utilizan los mecanismos de participación que están explícitos en la ley y se convocara con un tiempo prudencial.</p>	

<b>contribuyen al mejoramiento de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b>		
<p>La Ley Orgánica de Participación Ciudadana menciona en el art 101 que todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos.</p> <p><b>¿La institución ha adoptado una infraestructura tecnológica para agilizar los procesos en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b></p>	<p>La empresa pública de EMAPA-T a partir del año 2019 implemento una plataforma, donde el usuario puede acceder y descargar la facturación electrónica, poniendo el nombre de usuario y del medidor.</p>	
<p><b>¿Cuáles son las principales causas que impiden brindar un buen servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?</b></p>	<p>La institución de acuerdo con la normativa legal y las competencias que este establecidas en la COOTAD, tiene que solventar las dificultades entorno al servicio, pero la principal problemática es la falta de comunicación que existe entre los propios usuario, esto se debe a que si existe alguna problemática no todas las personas implicadas están de acuerdo con la abertura de las red ya sea esta de alcantarillado o de agua potable , esto se debe a que al hacer el mantenimiento o arreglo de alguna tubería se debe recurrir a los predios privados y la comunicación suele ser complicada. .</p>	
<p><b>¿La institución hace uso de las TICS para mantener informado al ciudadano acerca de las gestiones administrativas y operativas para el mejoramiento del servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, que presta el GAD Municipal de Tulcán?</b></p>	<p>La institución cuenta con redes sociales como Facebook, Twitter, WhatsApp, página web y correo institucional para tener informada a la ciudadanía acerca del trabajo que realiza el EMAPA-T.</p>	
<p><b>¿La institución cuenta con el equipamiento tecnológico adecuado para la agilizar los</b></p>	<p>La EPMAPA-T cuenta con equipos apropiados portátiles más de 10 años, con el objetivo</p>	

<b>procesos en torno a los servicios públicos domiciliarios?</b>	de hacer el constante monitoreo de la calidad del agua en la red de distribución del servicio agua	
--	--	--

**Nota.** Información obtenida de las entrevistas.

### 4.3. DISCUSIÓN

#### **Diagnosticar el desarrollo del gobierno abierto para fortalecer la gestión institucional en el GAD Municipal de Tulcán.**

Según Martínez & Guevara (2016), el gobierno abierto, se presenta como un nuevo paradigma en donde el ciudadano es el protagonista en la construcción y ejecución de políticas públicas, de esta manera el ciudadano se involucra en el fortalecimiento de la democracia y confianza de las instituciones del Estado.

Según Naser, Ramírez, & Rosales(2017), para analizar el desarrollo del gobierno abierto se consideran los pilares de transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, colaboración e innovación tecnológica, con la finalidad de mejorar la gestión institucional.

Una vez obtenido los resultados mediante la aplicación de 382 encuestas a la ciudadanía de la cabecera cantonal de la ciudad de Tulcán, y la aplicación de la entrevista a dos funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, y una a la empresa pública EPMAPA-T, se detalla los siguientes hallazgos;

Considerando la dimensión de transparencia a través de la encuesta realizada a la ciudadanía se verificó que apenas un 32% de la población encuestada considera que la información brindada por el Gad Municipal de Tulcán con respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, es adecuada, en comparación al porcentaje del 68% de personas que están en desacuerdo con la información proporcionada, por otra parte, los entrevistados recalcan que la institución está sujeta a la Ley de transparencia y acceso a la información pública, por ende las autoridades deben publicar la información pública en su portal web, redes sociales, y demás medios electrónicos que permitan dar a conocer el trabajo realizado acorde a su planificación.

La transparencia es un pilar del gobierno abierto, que permite liberar información pública, para que el ciudadano pueda hacer uso y conocer sobre la gestión ejercida por las autoridades(Spano, 2016), además, es una obligación que las instituciones del sector público deben cumplir según lo estipulado en la normativa legal, sin embargo,

la realidad en el GAD municipal de Tulcán es que apenas un mínimo porcentaje de la ciudadanía, consideran que la información proporcionada por la institución es adecuada, esto se debe, a que la institución a pesar de tener la responsabilidad de proporcionar información esta no siempre es verificada por los mecanismos de control, por ende la ciudadanía al hacer uso de la información está la percibe como, incompleta, alterada, ambigua o desactualizada, provocando que los ciudadanos muestren su malestar , lo cual repercute en la credibilidad y confianza hacia la institución y sus autoridades de turno.

En cuanto a la dimensión de participación ciudadana, con la aplicación de las encuestas se detalla, que la población que utilizó los mecanismos de participación ciudadana son apenas 33,24% de personas encuestadas, esto quiere decir que el involucramiento y participación de la ciudadanía con el Gad municipal de Tulcán es reducido. Por otra parte, los entrevistados Ing. Paul Pozo y Mauricio Issacas funcionarios del Gad Municipal de Tulcán y Johana cadena funcionaria de la empresa EPMAPA-T mencionan, que se aplican los mecanismos de participación ciudadana tales como la silla vacía, presupuesto participativo, cabildos populares, entre otros, para conocer las posibles necesidades que tiene la población, y ante ellos priorizar aquellas de mayor importancia.

La participación ciudadana permite que el ciudadano sea participe de la toma de decisiones generando una responsabilidad compartida entre ciudadano y el gobierno (Naser, Ramírez, & Rosales, 2017). Tomando en cuenta los datos del párrafo anterior en la ciudad de Tulcán la participación ciudadana es muy limitada, esto se debe, a que muy pocas personas se involucran dentro de estos espacios, sin embargo, los entrevistados manifiestan que la institución hace uso los mecanismos para receptor necesidades y demandas sociales, pero a un existen brechas de desconocimiento por parte de la ciudadanía, es decir que el Gad Municipal de Tulcán y EPMAPA-T han tenido una débil promoción de los espacios de participación, por ende la ciudadanía ante el desconocimiento sobre el uso de los mecanismos, muestran su desinterés y evitan participar, lo que imposibilita garantizar el uso pleno de los mecanismos de participación ciudadana, por esto es necesario promocionar las convocatorias por medio de la socialización a las autoridades barriales, o en medios electrónicos, como los portales web institucionales para que la ciudadanía tenga conocimiento de primera mano acerca del modo de uso de los mecanismos, incentivando a la participación ciudadana en la planificación estratégica y toma de



decisiones, con el fin de generar una verdadera democracia, que evite recaer en una mera planificación de escritorio que no considere las verdaderas necesidades de la ciudadanía.

Tomando en cuenta la dimensión de innovación tecnológica, según el personal entrevistado en el Gad Municipal de Tulcán manifiestan que la institución hace uso de las tecnología, redes sociales, y plataforma web, pero recalcan que la institución no dispone en su totalidad de una infraestructura tecnológica adecuada ya que algunos equipos han cumplido con su vida útil, al igual que la Ing. Jhoana Cadena funcionaria de EPMAPA-T, recalca que la página web institucional aun no cuenta con un portal que permita acceder a los servicios que la institución ofrece, por esta razón, las personas aún tienen que acercarse de manera presencial a la institución para recibir información acerca de cortes, suspensiones, reconexiones, multas, mantenimiento e instalación de la red, imposibilitando agilizar los servicios. Ante esto la ciudadanía a través de la encuesta manifiesta que se debería implementar una nueva infraestructura tecnológica y aplicaciones móviles como ayuda para acceder de manera más rápida a la tramitación pertinente al servicio que se solicite.

Según Naser et. al, (2017), la innovación tecnológica cumple un papel fundamental, ya que no solo permite agilizar el trabajo a la administración pública, también se convierte en un medio para que el ciudadano pueda interactuar con el gobierno a través de plataformas electrónica, sitios web, APSS, redes sociales entre otros, generando espacios para acoger las necesidades de la ciudadanía de manera eficaz, eficiente y oportuna.

Es por esto por lo que, según el personal entrevistado mencionan que el GAD municipal de Tulcán cuenta con la tecnología, pero la misma ya ha cumplido con su vida útil, que debido a esta problemática imposibilita que el servicio brindado por la institución sea de calidad, además los funcionarios han tenido que acoplarse con lo que tienen a disposición para brindar el servicio, lo que genera quejas y descontentos en la ciudadanía.

Por otro lado y tomando en cuenta que las instituciones del sector público en general tienen un gran limitante, que es el reducido presupuesto que les otorga el Gobierno central, esto les imposibilita adquirir nuevos recursos e insumos, que permitan una verdadera innovación, lo que provoca que los tramites, requerimientos y quejas ciudadanas, no sean atendidos de manera oportuna, recayendo en una

administración tradicionalista que evidencia que el déficit económico es un gran impedimento para generar una verdadera innovación dentro del sector público.

En cuanto a la dimensión de colaboración los entrevistados del Gad municipal de Tulcán, menciona que es necesaria la colaboración, no solo con el sector privado, sino también con la academia, para realizar los estudios de factibilidad e impacto de políticas públicas, y obtener mejores resultados en las estrategias y acciones previstas para la mejora de la prestación de los servicios.

En cuanto a las encuestas, la ciudadanía menciona estar de acuerdo en un 50%, en que se debe relacionar al sector privado como un elemento primordial para mejorar la prestación de los servicios públicos, argumentando que la administración privada busca rentabilidad de un servicio por ende aguilita e incorpora nuevas herramientas para realizar una gestión eficiente y efectiva que genere ganancias a diferencia del sector público que por lo general se retarda y no brinda un servicio oportuno de agua potable alcantarillado y recolección de residuos sólidos.

La colaboración se presenta como un pilar esencial dentro del gobierno abierto ya que permite la intervención no solo del Estado como tal, sino también de la academia, el mercado, e instituciones no gubernamentales, para realizar trabajos y llegar a los sectores más vulnerables (Naser et al., 2017). Ante esto, tomando en cuenta la perspectiva de los encuestados y los entrevistados se destaca la importancia de contar con ayuda externa, por esta razón, la institución, en varias ocasiones ha gestionado la colaboración, con la Universidad politécnica estatal del Carchi, la universidad Uniandes, Banco del Estado, Unicef, entre otras organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, para realizar estudios y conseguir fuentes de financiamiento, sin embargo, es imprescindible que la institución gestione mayor colaboración a instituciones gubernamentales como no gubernamentales, con la finalidad de incrementar el presupuesto y poder generar mejoras en cuanto a los servicios básicos que brinda la institución.

Tomando en cuenta los resultados antes mencionados se establece que la institución hace uso del gobierno abierto, sin embargo, este es débil, por esta razón no se cumple con la Teoría de la nueva gestión pública la cual según Aguilar Villanueva(2006), menciona que para mejorar la eficacia y eficiencia del gobierno en la prestación de los servicios, este debe incorporar el uso progresivo de las TIC en los procesos y acciones de tal manera que agilice el trabajo de la administración

pública; sin embargo, la realidad en el Gad Municipal de Tulcán muestra que la institución tiene tecnología suficiente, pero algunos equipos ya han cumplido con su vida útil, lo impide generar una innovación en la prestación de servicios.

En cuanto al involucramiento ciudadano, según Osborne y Gaebler, (1992); Perry, (2007), menciona que el Nuevo servicio público se centra en que el ciudadano sea fuente de sus propias soluciones, pero al existir una limitada participación ciudadana, el gobierno no puede actuar conforme a las necesidades reales, por ende, se debe fortalecer la participación de la ciudadanía, para generar acciones en conjunto, que prioricen las necesidades existentes y garanticen una verdadera democracia dentro del sector público.

**Analizar la calidad de los servicios públicos domiciliarios agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos brindados por el Gad Municipal de Tulcán sean de calidad.**

Para establecer las principales causas que impiden brindar un buen servicio al usuario, se considera al Modelo SERVQUAL, el cual es un mecanismo de medición que pretende medir la calidad de los servicios prestados, por entidades tanto públicas como privadas, además, permite la comprensión de factores del sector público que necesiten mejorarse, haciendo un análisis a partir de los elementos de; fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, e infraestructura (Gómez, 2022).

A través de este modelo se pretende analizar la información obtenida y ver si existe una discrepancia entre lo que las personas piensan sobre dichos servicios y lo que realmente obtienen al consumirlos. A partir de la dimensión de fiabilidad que está basada en la percepción del usuario en cuanto a la capacidad de prestación del servicio como lo manifiesta el Ministerio de trabajo (2020).

Con los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta y la entrevista nos arrojan los siguientes datos:

Se toma a la planificación del PDOT del GAD Municipal de Tulcán del año 2019-2023, el cual manifiesta que el 92% de las viviendas del cantón Tulcán, cuentan con el acceso al servicio de agua potable, por otra parte, el 91% de la población tiene acceso al sistema de alcantarillado, y el 50% dispone con el servicio de recolección de residuos sólidos. Por otra parte, la información recopilada a través de la aplicación de las encuestas se verifica que la población de la ciudad de Tulcán tiene el 100% del acceso al servicio de agua potable, de igual forma, el 97.1% tiene acceso al

sistema de alcantarillado, y 86.9% tiene acceso al servicio de recolección de residuos sólidos.

Los porcentajes tienen una variación debido a que en el PDOT muestra los datos referentes a todo el cantón Tulcán, a diferencia que en las encuestas se verifica los resultados en la cabecera cantonal, donde la gran mayoría dispone de los servicios de agua potable, la red pública de alcantarillado y el servicio de desechos sólidos que es recolectada, tratada y depositada en el relleno sanitario, a diferencia con el PDOT en los sectores rurales el abastecimiento del agua se da por medio de los ríos, vertientes, acequias; y el alcantarillado es mediante pozo séptico, pozo ciego o letrina y en cuanto al tratamiento de residuos sólidos, estos son quemados, enterrados o botados en terrenos baldíos, debido a que el carro recolector de basura no circula por el sector.

Por otra parte, a través de las encuestas se evidencian los porcentajes satisfacción de los usuarios en los servicios de agua potable, Alcantarillado y recolección de residuos sólidos. El porcentaje de satisfacción en el servicios de agua potable es del 34.8%, al igual que el 50.8% están satisfechos con el servicio de alcantarillado y finalmente un 39.5% de la ciudadanía está satisfecha con el servicio de recolección de residuos sólidos, estos porcentajes de satisfacción de los servicios básicos, que no superan ni el 51%, normalmente se dan por las interferencias que se presentan en el transcurso del día, o al hacer uso del servicio de agua potable la cual no cuenta con un abastecimiento continuo, debido a los cortes y suspensiones temporales, causados por fugas o taponamiento de la tubería tanto de agua potable como de alcantarillado ya que las dos comparten la mismas red además hay que destacar que la tubería ha culminado su vida útil, lo cual se presenta como una problemática que genera inconformidad a los usuarios lo que repercute en la calidad en la prestación del servicio.

Otros factores que manifiesta el Ing. Mauricio Isacas funcionario de dirección de medio ambiente del GAD municipal de Tulcán con respecto al servicio de recolección de residuos sólidos, menciona que existe condiciones adversas que afectan a la continuidad del servicio como carreteras en mal estado debido a las condiciones climáticas, unidades averiadas, entre otros factores, lo cual imposibilita el ingreso del carro recolector, e impide brindar el servicio.

Considerando los factores antes mencionados los bajos porcentajes de satisfacción en la ciudadanía al hacer uso de los servicios, se da porque los servicios no llegan de manera continua a todos los sectores de la ciudad, en el caso del agua potable la continuidad es interrumpida por cortes, taponamientos y falta del líquido vital, por esta razón llega de manera inadecuada, turbia, sucia o con demasiado cloro, esto es a causa de los daños o rupturas que se presentan en las tuberías. En la recolección de basura se da mayor prioridad a sectores céntricos los cuales el carro recolector pasa todos los días a diferencia que en lugares más alejados el carro pasa una vez en semana, consigo trayendo inconformidad de las personas al tener los botes de basura llenos.

También, se evidencia que la ciudadanía en muy pocas ocasiones acude a la institución a realizar quejas con respecto a los servicios, justificándose de cierta forma, en que su requerimiento no es atendido, además, otra problemática que percibe la ciudadanía es el estado regular en el que encuentra el equipamiento e infraestructura tanto en la red de agua potable y alcantarillado, los camiones recolectores y los contenedores de residuos sólidos, esto se debe a que el equipamiento ya ha cumplido con su vida útil y deben ser reemplazados para poder mejorar el servicio.

Por otra parte, en las entrevistas realizadas tanto al Ing. Paúl Pozo al igual que el Ing. Mauricio Isacas funcionarios del GAD municipal de Tulcán, recalcan que el principal problema es el tema económico, lo cual, dificulta ejecutar proyectos prioritarios en beneficio de la ciudadanía, en el caso del servicio de recolección de residuos sólidos se invierte 2 millones de dólares anuales, y la recaudación anual es de 1 millón.

La ciudadanía tiene cierta inconformidad aduciendo que sus quejas no son atendidas de manera pronta, sino que se demoran días en dar solución o no son atendidas, por esta causa las personas se desmotivan a acudir a la institución, y buscan soluciones por ellos mismos. Por otra parte, referente al problema económico que tiene el GAD municipal, se vuelve un reto en reemplazar el equipamiento para dar un buen servicio o realizar proyectos prioritarios en beneficio de las personas.

En cuanto al problema económico que enfrenta el GAD en el servicio de tratamiento de residuos sólidos, debe replicar convenios o préstamos internacionales para comprar nuevos equipos para ampliar la capacidad del servicio y aprobar la propuesta de creación de una empresa de tratamiento de residuos sólidos y mejorar

la eficiencia económica de los servicios. Relacionado con lo anterior, en el que se cumple con el postulado de la nueva gestión pública, en el que Aguilar Villanueva (2006), plantea que, para ser eficientes en la prestación de servicios y mejorar la calidad de estos, es necesario que las empresas públicas sean privatizadas, concesionando, o comercializada por la empresa privada para mejorar la calidad, teniendo en cuenta las tarifas de servicios económicamente reales.

En la entrevista realizada a la Ing. Johanna Cadena funcionaria de EPMAPA-T afirma que el principal problema que percibe la institución es la débil comunicación entre usuarios, esto se debe, a que cuando hay fugas o daños en las tuberías o en el sistema tanto de agua potable o alcantarillado, las personas implicadas no siempre están de acuerdo con la abertura de las redes, ya que en ocasiones se debe abrir veredas o patios y los dueños de los predios no están de acuerdo, lo que imposibilita dar un servicios oportuno, de igual forma verificando la información expuesta en el PDOT, recalca que los principales factores que impiden dar un buen servicio al ciudadano, es el limitado abastecimiento continuo del líquido vital, generando así la presencia de cortes permanentes, en distintos barrios de la ciudad, ya sea en el día o en la noche, cabe destacar que el sistema de agua potable y alcantarillado están conectados a la misma red, con una construcción de más de 50 años y su vida útil culmino hace 30 años (GAD Municipal de Tulcán, 2020).

Los resultados obtenidos con la aplicación del modelo SERVQUAL, destaca que los estándares de calidad, que ofrece el GAD municipal de Tulcán y la empresa pública EPMAPA-T en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, no son óptimos, debido a que la infraestructura con la que cuenta la institución, ya ha cumplido con su vida útil, lo que repercute en la satisfacción del usuario y de esta manera muestran desconformidad, debido a las problemáticas expuestas anteriormente, la ciudadanía no puede gozar de un servicio continuo en sus hogares.

### **Identificar las principales estrategias implementadas por GAD Municipal de Tulcán para mejorar la calidad de servicios públicos domiciliarios.**

Según Aguilar Villanueva (2006) menciona que la teoría de la nueva gestión pública se centra en agilizar las tareas de la administración pública, además otorga libertad a los agentes de gestión, donde considera una estructura descentralizada con

autonomía como base para el logro de objetivos, ante ello las unidades deben realizar una planificación y rendir cuentas de su desempeño.

Considerando la teoría de la Nueva Gestión Pública, el Gad Municipal de Tulcán, a través de la dirección de planificación estratégica y la dirección de medio ambiente, consideran necesario realizar las siguientes estrategias;

➤ **Acercamiento con el ciudadano.**

Esta estrategia en el año 2020 ha tenido ya una acogida por parte de la ciudadanía con un 86% de atención a los ciudadanos, esto con el fin de conocer los problemas que tiene la población en torno a los servicios básicos, con el acercamiento a través de una línea telefónica o con las redes sociales, ha sido de gran ayuda tanto al Gad como a EPMAPA-T, al igual que en el 2021 ya ha sido más efectivo el acercamiento debido a que en un 90% se ha tenido una comunicación con la ciudadanía acerca de quejas o problemáticas de los servicios.

Con la aplicación de las encuestas se evidencia el limitado involucramiento de la ciudadanía en los mecanismos de participación ciudadana, esto debido a la desconfianza de las personas hacia la institución como tal, lo cual es una barrera entre el Gad Municipal de Tulcán, EPMAPA-T y la sociedad civil, por otra parte, los entrevistados tanto del Gad Municipal de Tulcán y EPMAPA-T mencionan que si han implementado los mecanismos de participación, como la silla vacía y el presupuesto participativo, para conocer las principales necesidades que tiene la población, al igual un acercamiento con el ciudadano es a través de las redes sociales en donde pueden realizar sus quejas y denuncias o por una línea abierta donde el personal atiende estas quejas y envía un personal técnico para dar solución ante las denuncias.

Según Naser, Ramírez, & Rosales (2017), el gobierno abierto pretende que el ciudadano sea partícipe de la toma de decisiones, además se presenta como una responsabilidad compartida, entre el ciudadano y el gobierno. Con el postulado antes mencionado se conoce que una gran mayoría no existe el cumplimiento de este postulado, debido a que no existe una corresponsabilidad fuerte entre el ciudadano, el Gad Municipal de Tulcán y EPMAPA-T, lo cual genera una deficiente comunicación entre las instituciones y la población, impidiendo conocer las verdaderas necesidades sociales en cuanto a servicios básicos.

• **Recicla una vida**

Este inicio como un proyecto piloto en el año 2020, donde el GAD de Tulcán consiguió financiamientos por parte del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) de organismos no gubernamentales y empresa privada, así mismo identificó la existencia de una organización de recicladores denominada El Capulí, para el cumplimiento de políticas públicas y normativa ambiental nacional, el mismo que cuenta con un sistema de aprovechamiento de residuos sólidos reciclables, basado en la corresponsabilidad ciudadana, agregación de valor y comercialización de materiales. (GAD Tulcán, 2020)

El proyecto avanzó de manera positiva en el año 2021, por lo que se propuso convertirlo en un programa masivo en toda la ciudad y el territorio rural y desde el 19 de enero de 2022, una vez que el proyecto logró implementar un vehículo exclusivo para la recolección diferenciada, así como el equipamiento del centro de acopio, denominado RECICENTRO.

Según Mauricio Isacas en la entrevista nos menciona que este proyecto es el inicio para la creación de una empresa pública de residuos sólidos, con el cual se pretende generar ingresos por la comercialización de los materiales potenciados y adquirir nuevo equipamiento.

Como menciona Osborne y Gaebler, (1992); Perry, (2007) donde el nuevo servicio público se presenta como un medio para que el gobierno genere ganancias en lugar de gastos. Con este proyecto en marcha, donde comercializa y genera ingresos para el equipamiento del recicentro y la búsqueda de financiamiento para la creación de una empresa a lo largo de los años cumpliría el GAD de Tulcán con este postulado, ya que el proyecto solo genera mínimos ingresos para el mejoramiento del recicentro.

Tal y como menciona Osborne y Gaebler, (1992); Perry, (2007) donde el nuevo servicio público se presenta como un medio para que el gobierno genere ganancias en lugar de gastos.

- **Utilización de las Tics para atención al usuario**

Para llevar a cabo esta estrategia, el GAD municipal de Tulcán, a través de la aplicación de la entrevista a la jefatura de residuos sólidos, manifiesta que, para atender emergencias, o requerimientos, la institución habilito una línea telefónica y un icono llamado "reportar problema" en la página web de la institución de tal forma que las herramientas permitan que el ciudadano puede estar en contacto con la



institución y demandar sus requerimientos o quejas. En la entrevista realizada a la funcionaria de EPMAPA-T menciona que para la atención ciudadana se puede realizar de manera presencial o virtual, presencial, acercándose de manera directa al área correspondiente y virtual a través de la página web en el icono "chatea con nosotros", o a través del WhatsApp 0963967739.

Ante esto, la ciudadanía en las encuestas menciona que la institución tarda aproximadamente de 12 a 24 hora en atender los requerimientos y en ocasiones llevan hasta una semana o más dependiendo de la gravedad de la problemática.

La estrategia como tal ha permitido recolectar un total de 7.180 documentos de la ciudadanía y el porcentaje de atención es de 90%, sin embargo, la mayoría de personas mencionan que es efectivo acercarse a la institución y realizar el requerimiento de manera escrita, más no verbal porque los servidores públicos hacen caso omiso de las peticiones; sin embargo, existe una contradicción ya que el 46% de la ciudadanía casi nunca acuden a las instituciones a realizar quejas o reclamos, a pesar de no estar satisfechos con los servicios, lo que muestra la apatía de la ciudadanía, por esta razón la institución como tal al desconocer las problemáticas, se retarda en atender los requerimientos o fallos en cuanto a los servicios.

Por esta razón, se puede decir que las instituciones prestadoras de los servicios públicos domiciliarios han incluido el uso de las TIC y herramientas tecnológicas como canales para facilitar la comunicación entre el ciudadano y el gobierno, lo cual muestra el cumplimiento de postulado de Aguilar Villanueva (2006) donde menciona que la nueva gestión pública es un conjunto de reformas administrativas, que no elimina la organización del gobierno, sino que introduce nuevas herramientas para atender las problemáticas emergentes; sin embargo, para que estos canales sean efectivos es necesario la socialización a la ciudadanía poniendo en conocimiento las ventajas que trae consigo el uso responsable de las herramientas.

- **Mejorar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental.**

La estrategia propuesta por EPMAPA-T, según datos recopilados del informe de redición de cuentas, se verifica que para el año 2020-2021, se realizó la socialización a la comunidad a través de los mecanismos de participación ciudadana, en especial las asambleas ciudadanas, en los barrios de la ciudad, poniendo en marcha 18

proyectos de ampliación y mejoramiento del sistema de alcantarillado, en los sectores de la Rinconada, Barrio Lajas, Calle Salvador, Av., Veintimilla, Barrio Tajamar, Calle 10 de Agosto, Calle Vicente Ramón Roca, Barrio 5 de Julio, Sector Café Moro, Los Cafetales, e Puetate, y el sector de las Tejerías.

En el mismo año se construyen el sistema de alcantarillado para el sector del Aeropuerto, y un nuevo colector para las calles Venus, Rocafuerte y 13 de Junio, dando como resultado el aumento en el volumen de agua por habitante en 202,89 litros/día y el 90,29% de predios urbanos con servicio de alcantarillado.

En cuanto al servicio de recolección de residuos sólidos, se implementó la prima fase del plan Recicla Tulcán y ampliación de la cobertura en la recolección de residuos sólidos en los barrios Palanquí, Vivienda Popular, Sector el Bosefo, Bellavista, San Carlos, El Progreso, Calles Miguel de Cervantes, García Lorca, Manuel Machado, La Floresta y San Felipe, dando como resultado la ampliación en la cobertura de recolección de residuos.

Tomando en cuenta las acciones realizadas por la institución para mejorar el servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de basura, el trabajo realizado a contado con la colaboración de la ciudadanía y de entidades no gubernamentales como el BID, el cual entregó el aporte económico de USD 150.000 no reembolsables, para cooperación técnica en proyectos relacionados con saneamiento y agua potable. Además, el Gad municipal de Tulcán recalca que se socializó con la ciudadanía a través de las asambleas ciudadanas en los distintos barrios con la finalidad de que la ciudadanía tenga conocimiento que sectores quedarían interrumpidos con los servicios por razones de ejecución de obras; sin embargo, a pesar de que los trabajos realizados a contado con el 100% de cumplimiento, la ciudadanía en las encuestas mencionan que se sienten inconformes ante los servicios, a razón de que a pesar de existir las obras los problemas aún persisten, esto se debe a que existen sectores a los que aún no pueden acceder los camiones de basura, y la red tanto de agua potable como de alcantarillado ha sido cambiada apenas un 42%, siendo que esta debería ser cambiada en su totalidad porque ya ha cumplido con su vida útil, lo que impiden brindar un servicio continuo a la ciudadanía.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- El desarrollo que ha tenido el gobierno abierto en el GAD Municipal de Tulcán y EPMAPA-T, fue identificado a través de las dimensiones de transparencia, participación, innovación y colaboración, en el caso de participación ciudadana ha sido limitado el involucramiento del ciudadano porque el uso de los mecanismos de participación es débil, en cuanto a innovación tecnológica este no ha sido posible debido que las instituciones trabajan con infraestructura y equipamiento que tienen a su disposición, tomando en cuenta que los equipos ya han cumplido con su vida útil, lo cual recae en prácticas tradicionales que no generan innovación, y en colaboración la institución ha realizado proyectos con la intervención de organizaciones no gubernamentales para llevar a cabo los proyectos, debido al limitado presupuesto otorgado por el gobierno central, ante esto se recalca que existe gobierno abierto sin embargo este se muestra débil.
- Los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura, presentan problemáticas que impiden brindar un servicios de calidad al usuario, tales como el equipamiento e infraestructura se encuentra en condiciones precarias, por ende existe múltiples cortes y suspensiones del servicios, esto se debido a que algunos equipos ya han cumplido su vida útil y es necesario remplazarlos para ampliar la capacidad de los servicios, pero el principal factor es el limitado presupuesto que tienen el GAD municipal del Tulcán.
- El GAD Municipal de Tulcán juntamente con EPMAPAT han implementado estrategias encaminadas a la mejora de los servicios básicos, estas estrategias fueron posibles con el acercamiento a la ciudadanía a través de los mecanismos de participación ciudadana y el uso de las Tics, como resultado de ellos se efectuaron 18 proyectos de cambio, ampliación y mantenimiento de las redes de agua potable y alcantarillado, en cuanto al servicio de residuos sólido, se efectuó el proyecto recicla para la vida con la colaboración de

organismos no gubernamentales, que fueron de ayuda en la ejecución de los proyectos.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- El Gad Municipal de Tulcán, debe orientar esfuerzos para fortalecer el modelo de gestión del gobierno abierto, tanto en participación, innovación tecnológica y colaboración, permitiendo de esta manera mejorar la calidad de los servicios con el cumplimiento de las necesidades de la población.
- Incrementar la inversión con organizaciones no gubernamentales o empresas privadas para obtener recursos, y dar seguimiento al desarrollo de proyectos de adquisición de equipamiento e infraestructura para los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, mejorando así la calidad de los servicios.
- El GAD Municipal de Tulcán y la empresa EPMAPA-T, deben fortalecer los pilares de transparencia, participación e innovación tecnológica, a través del acercamiento con el ciudadano, para que exista mayor involucramiento en proyectos y planes que beneficien a la población, generando una verdadera democracia que trabaje por el desarrollo de la ciudad.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). (2018). Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2017-2019. Quito, Ecuador: AGA.
- Álvarez, C. (2016). *Tipos y niveles de la investigación*. SlideShare. <https://es.slideshare.net/claidyalvarez/tipos-y-niveles-de-la-investigacion>.
- Alcívar, J., & Jara, I. (2019). *Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados*. Sathiti: sembrador, 14(1), 144-158.
- Ángel, S., Losada, R., Rivas, J., Martínez, D., Muñoz, P., Valencia, M., Sánchez, F., Acosta, Clara., Ortíz, C., Niño, C., Aller, M., Ariza, J., Cardozo, A. (2020). *Manual de Ciencias Política y Relaciones Internacionales*. Universidad Sergio Arboleda. pág. 100-105
- Aguilar Villanueva, L. (2006). *Gobernanza y Gestión Pública*. México: Fondo de cultura económica.
- Arias Gonzáles, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2021- 00068
- Araque García, L. (2018). Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de los derechos fundamentales. *Diálogos De Derecho Y Política*, (20), 106–132. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/derypol/article/view/332513>
- Arroyo Chacón, J. I., (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, XV(27), 13-41.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2017). *Agua y Saneamiento en Ecuador: Desafíos y Oportunidades*. Disponible en:

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Agua-y-Saneamiento-en-Ecuador-Desafios-y-Oportunidades.pdf>

Barragán Martínez, X., & Guevara Viejó, F. (2016). *El gobierno abierto en Ecuador*. Revista Ciencia Unemi, vol. 9, núm. 19, 110-127.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. En O. Fernández (Ed.). PEARSON EDUCACIÓN. Colombia

Basurto, J. (2015). *Procedimiento constructivo de un sistema de alcantarillado*. Obtenido de INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL: <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/25305/Precedimiento%20constructivo%20de%20un%20sistema%20de%20alcantarillado.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20construcci%C3%B3n%20de%20la%20red,indique%20otra%20categorizaci%C3%B3n%20de%20construcci%C>

Casas, J., Repullo, J., Donado, J., (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria, 31 (8), 527-38.

Casco Inuca, W., & Punica Morales, P. (2019). *El sistema de recogida de desechos y residuos sólidos de la ciudad de Tulcán y la gestión logística (Tesis de Grado)*. Repositorio de la Universidad Politecnica Estatal del Carchi.

Cedeño, J., & Jara, I. (2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. *Recopilación y análisis de documentos relacionados*, 1(14), 144- 158.

CEPAL. (2013). *Gestión y servicios públicos*. Naciones Unidas. (162).

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. Libros de la CEPAL, N° 144 (LC.PUB.2017/9-P).

Cojenero, E. (2014). *Valor público: Una aproximación conceptual*. 3C empresa, 3(1), 30-41.

Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449 de 20 octubre de 2008 (Ecuador).

Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD). Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010. (Ecuador)

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico
- Chaidez, M. (2016). Gobierno Abierto en México: ¿Un nuevo modelo de Gobernanza? Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública, (24).
- Díaz, L., Torruco, G., Varela, M., & Martínez, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*. vol. 2, núm. 7. 162-167.
- EDUCA.NET. (2020). ¿Qué es la gobernanza? [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=KD1AHfYowdE&t=95s>
- EMAPA-T. (2020). *Empresa Publica Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Tulcan. Informe de Rendicion de cuentas-2020*: [https://epmapatulcan.gob.ec/wp/?page\\_id=7487](https://epmapatulcan.gob.ec/wp/?page_id=7487)
- EMAPA-T. (2021). *Empresa Publica Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Tulcan. Informe de Rendicion de cuentas-2021*: [https://epmapatulcan.gob.ec/wp/?page\\_id=7489](https://epmapatulcan.gob.ec/wp/?page_id=7489)
- Eguiguren, C., Alarcón, M., & Espinel, M. (2018). Guía Básica de Gobierno Abierto. *Fundación ciudadana y desarrollo*. <https://www.ciudadaniaydesarrollo.org/wp-content/uploads/2020/06/28-Gu%C3%ADa-B%C3%A1sica-de-Gobierno-Abierto.pdf>.
- GAD Municipal de Tulcán. (2020). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán administracion 2019 -2023 [pdf]*.
- Gaviria , R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de las gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1242.
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Instituto de Estudios Fiscales*. N°47. 37-64
- Gobierno Abierto Ecuador. (2020). *Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador 2019-2022*. GobiernoAbiertoEc: <https://www.gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/2019/10/Plan-de-Accio%CC%81n-de-Gobierno-Abierto-Ecuador-2019-2022-VReprogrmado-F-espan%CC%83ol.pdf?x51030>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. 2020. "Manual Tulcán Recicla para la Vida"

Gomez, E. (2019). Participación Ciudadana y Gobierno Abierto: comparando percepciones entre Sociedad Civil Organizada y Gobierno en el Estado de Jalisco, México. *Revista Buen Gobierno* No. 27. [https://doi.org/10.35247/buengob\\_27\\_02](https://doi.org/10.35247/buengob_27_02)

Gómez, D. (2022). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *El enfoque cualitativo*. En ¿Qué características posee el enfoque? Sexta edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Jaramillo, F. (2018). *Sobre el nuevo concepto de servicio público en Europa*. Universidad del Azuay (UDA).

Jaramillo, H. (2005). *El servicio público*. DerechoEcuador.com. <https://derechoecuador.com/el-servicio-publico/>

Ley Orgánica De Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004

Ley orgánica de Participación Ciudadana. Registro Oficial Suplemento 175 de 20-abr-2010. (Ecuador)

López, A. (s.f.). *La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual*. Instituto Nacional de la Administración Pública. Documento Nro 68

López, J. (2016). *La ventana de oportunidades del gobierno abierto en España: un análisis desde el ámbito local*. [Tesis Doctoral]. Universidad Rey Juan Carlos

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collad, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. Núm. 1890.

Martínez, X., & Guevara Viejó, F. (2016). El gobierno abierto en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, vol. 9, núm. 19, 110-127.

Maldonado, J. (2018). *Gestión por procesos*. Obtenido de Issuu: [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti\\_\\_n\\_de\\_procesos\\_\\_2018\\_](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_)



- Maldonado, E., Paredes, L., & Palomino, G. (2021, julio). Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura - Universidad César Vallejo. *Sapienza* 2(2), 2675-9780.
- Marca, D. (2020). *Propuesta de un modelo de gobierno abierto como iniciativa para fomentar la participación significativa entre los ciudadanos y el GAD del cantón Calvas, periodo 2019-2023*. [Tesis de Grado]. Universidad nacional de Loja.
- Marketing E-nquest. (2018). *¿Por qué es importante una investigación exploratoria?* <https://www.e-nquest.com/por-que-es-importante-investigacion-exploratoria/>
- Méndez, F., Tarupi, J., & Pozo, P. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán Actualización 2015- 2019. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021* [PDF]. Subsecretaría de Gobierno Electrónico
- Ministerio de trabajo. (2020). *GUÍA DE APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO*. Obtenido de trabajo.gob.ec: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/24-DSPI-13-Guia-de-aplicacion-del-Modelo-Servqual-de-Calidad.pdf>
- Muñoz Machado, S. (2019). Servicio público. Concepto y evolución. *La defensa del usuario y del administrado*. 239-294
- Naser(coord.). (2021). *Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/114).
- Naser, A. (2021). *Modelo de gobierno abierto local para municipios rurales: oportunidades y barreras desde la experiencia de Calle Larga*. Santiago. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Pág. 67-78
- Naser, A., Ramírez, Á., & Rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. Santiago. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Libros de la CEPAL, N° 144 (LC.PUB.2017/9-P)

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. En La entrevista y la guía de la entrevista. Quinta Edición ed., pág. 295.
- Newman, D. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso de investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, pàgs. 180-205
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2018). Evaluación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en las Américas 2017. Washington, D.C.: OPS.
- Organización Panamericana de la Salud (OSP). (2019). Informe Nacional de Servicios Públicos: Agua Potable y Saneamiento Básico. Observatorio de Servicios Públicos, Universidad Andina Simón Bolívar.
- Osborne, D. Y Gaebler, t. (1992). La reinención del gobierno. Barcelona: Paidós.
- Oszlak, O. (2013). Estado Abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública, Ponencia presentada en el XVIII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), Montevideo.
- Pando, D. (2017). No todo lo que brilla es oro»: límites, inconsistencias y retos del gobierno abierto en América Latina. *Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas*, 1 (2), 51-52.
- Palomino, G., Peredes, L., & Maldonado, A. (2021). Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(2), 137-152.
- Pastor, C., Serebrisky, T., & Suárez-Alemán, A. (2018). Impuestos a los servicios públicos domiciliarios en América Latina y el Caribe: Un análisis descriptivo de las tasas sobre los servicios de agua y electricidad. Inter-American Development Bank.
- Pereira López, M., & Jaráiz Gulías, E. (2015). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. RIPS. *Revista de investigaciones Políticas y Sociológicas*, 14(2), 73-94.
- PERRY, J.L. (2007). "Democracy and the New Public Service." *The American Review of Public Administration*, 37 (3), 3-16.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2019). Informe Nacional de Desarrollo Humano 2019. Quito, Ecuador: PNUD

- Quintero, C. (2017). Gobernanza y teoría de las organizaciones. *Perfiles Latinoamericanos*, núm. 50, 39-57.
- Ramírez, A. (2014). Gobierno Abierto. *Eunomía, Revista en Cultura de la Legalidad*, 5, 8- 10. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2180/1116>
- Ramírez, Á. (2011). *Qué es el Gobierno Abierto*. Municipalidad de Santo Domingo web site: <http://gobiernoabierto.santodomingo.gob.ec/homepage/que-es-el-gobierno-abierto/>
- Ramos, J. (2016). Gobierno Abierto: una visión de sus antecedentes, surgimiento y conceptualización. *Encrucijada. Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (24).
- Reyes, V. (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública* [Tesis de Maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Rivero, R. (2017). Gestión pública inteligente, innovación e información: oportunidades y riesgos del Big data administrativo. *Presupuesto y Gasto Público*. 141-152.
- Rojas, B. (2014). *Investigación cualitativa. En El Paradigma Fenomenológico Interpretativo*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 3° Edición. Venezuela
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. núm. 82, 2017, 1-26.
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41–66. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Alcívar, J., & Jara, I. (Enero - junio de 2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiti: sembrador*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>
- Rodríguez, E. (junio, 2018). Laboratorios de Gobierno para la Innovación Pública: un estudio comparado de las experiencias americanas y europeas. *Universidad*

Nacional de Rosario. Recuperado de doc\_goblabs\_redinnolabs.pdf (cyted.org)

Ruvalcaba, A. (2018). *La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en los Gobiernos Locales* [Tesis Doctoral]. Universidad Autónoma de Madrid.

Sánchez, J. (2001). *Gestión Pública y Governance*. Instituto de Administración Pública del Estado de México. [https://negociacionytomadedecisiones.files.wordpress.com/2015/06/l0014\\_gestionpublica-y-governance.pdf](https://negociacionytomadedecisiones.files.wordpress.com/2015/06/l0014_gestionpublica-y-governance.pdf)


Spano Tardivo, P. (2016). El principio de transparencia gestión pública en el marco de la teoría del buen gobierno y la buena administración. *Revista Digital de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo*. N.º 1, 225-268.

Universidad Politécnica estatal del Carchi. (2020). *Guía metodológica para la preparación del trabajo de integración curricular (TIC) con enfoque de investigación*.

Vera, M. (2015). *El Derecho a la Información Pública*. Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos, INREDH. N34 - 80

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.




**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ACTA**

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR




ESTUDIANTE: GARCÍA CHALPARIZAN EVELYN DAYANA		CÉDULA DE IDENTIDAD: 0402091078
PERIODO ACADÉMICO: 2023 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL: MSC. LUIS ARTURO VELA CEPEDA	DOCENTE TUTOR: MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO	
DOCENTE: MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO		
TEMA DEL TIC: "Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tulcán."		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7.83	Revisar el objetivo 1 y 2, para que su redacción no tenga similitud en cuanto a su especificidad.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7.83	Incluir un autor clásico en relación a las variables objeto de estudio para su fundamentación teórica.
3	METODOLOGÍA	7.83	Revisar la contrastación de variables para que haya una mejor relación de las mismas en cuanto a su alcance y resultados.
4	RESULTADOS	7.83	Mostrar resultados estadísticos, para verificar la prueba de hipótesis y la aceptación de la hipótesis.
5	DISCUSIÓN	7.50	Mostrar la correlación entre variables con datos encontrados. Revisar el análisis de las estrategias que se han implementado e indicar el nivel de medición encontrada según su efectividad.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7.83	Ajustar las en base a los cambios realizados, anteriormente para que haya una mejor comprensión de los hallazgos.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7.67	Demstrar mayor seguridad en la exposición, mejorando el vocabulario técnico-profesional.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7.83	Mejorar redacción, ortografía y normas APA, actualizar citaciones y referencias utilizadas mínimo 5 años.


Obteniendo una nota de: **7,78** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

0


Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 20 de abril de 2023**



MSC. LUIS ARTURO VELA CEPEDA  
PRESIDENTE TRIBUNAL



MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO  
DOCENTE TUTOR



MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO  
DOCENTE



# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## ACTA

### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

<b>ESTUDIANTE:</b> QUILUMBAQUIN LANDETA ARACELI FERNANDA		<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b> 1727594986	
<b>PERIODO ACADÉMICO:</b> 2023 A		<b>DOCENTE TUTOR:</b> MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO	
<b>PRESIDENTE TRIBUNAL:</b> MSC. LUIS ARTURO VELA CEPEDA			
<b>DOCENTE:</b> MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO			
<b>TEMA DEL TIC:</b> " Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tulcán. "			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7.83	Revisar el objetivo 1 y 2, para que su redacción no tenga similitud en cuanto a su especificidad.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7.83	Incluir un autor clásico en relación a las variables objeto de estudio para su fundamentación teórica.
3	METODOLOGÍA	7.83	Revisar la contrastación de variables para que haya una mejor relación de las mismas en cuanto a su alcance y resultados.
4	RESULTADOS	7.83	Mostrar resultados estadísticos, para verificar la prueba de hipótesis y la aceptación de la hipótesis.
5	DISCUSIÓN	7.50	Mostrar la correlación entre variables con datos encontrados. Revisar el análisis de las estrategias que se han implementado e indicar el nivel de medición encontrado según su efectividad.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7.83	Ajustar las en base a los cambios realizados, anteriormente para que haya una mejor comprensión de los hallazgos.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7.67	Mostrar mayor seguridad en la exposición, mejorando el vocabulario técnico-profesional.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7.83	Mejorar redacción, ortografía y normas APA, actualizar citaciones y referencias utilizadas mínimo 5 años.

Obteniendo una nota de: **7.78** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

0

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 20 de abril de 2023**

  
MSC. LUIS ARTURO VELA CEPEDA  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO  
DOCENTE TUTOR

  
MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO  
DOCENTE

**Anexo 2.** Certificado del abstract por parte de idiomas



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> García Chalparizán Evelyn Dayana y Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda				
<b>DATE:</b> 22 de mayo de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<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 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input checked="" 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 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9,5</b>	



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

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

**Autor:** García Chalparizán Evelyn Dayana y Quilumbaquin Landeta Araceli Fernanda

**Fecha de recepción del abstract:** 22 de mayo de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 22 de mayo de 2023

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



Firmado electrónicamente por:  
EDISON BOANERGES  
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN



### Anexo 3. Modelo de encuesta aplicada en la cabecera cantonal del Tulcán



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN ADMINISTRACIÓN, Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

**Objetivo:** Recopilar información por medio de la presente encuesta, acerca la percepción ciudadana en torno a la calidad de los servicios públicos de agua potable, saneamiento, alcantarillado y recolección de basura. La información obtenida será utilizada con fines académicos.

#### Datos Generales

##### Género:

Masculino ( )

Femenino ( )

LGTBI( )

**Indicaciones:** Lea detenidamente y responda las preguntas.

- 1. ¿Usted hace uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, que presta el Gad municipal de Tulcán?**
  - a) Si
  - b) No
- 2. De los siguientes servicios públicos domiciliarios que brinda el GAD municipal de Tulcán, ¿cuáles de estos dispone en su domicilio?**
  - a) Agua potable
  - b) Alcantarillado
  - c) Recolección de basura
- 3. Cree usted que la información que se publica en la página web del GAD municipal de Tulcán con respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura es ;**
  - a) Información adecuada
  - b) Información ambigua
  - c) Información desactualizada
  - d) Información alterada
  - e) Información incompleta
- 4. La utilización de las tecnologías de información y comunicación ayudan a difundir información con respecto a:**
  - a) Cambio de horario del servicio
  - b) Suspensión del servicio
  - c) Multas
  - d) Valor por pagar
  - e) Mejoramiento en el servicio
  - f) Fallos en el servicio
- 5. En cuáles de los siguientes mecanismos de participación ciudadana, usted ha participado para la solución de problemáticas en torno a los servicios de agua potable, alcantarillado, y recolección de basura que brinda el Gad municipal de Tulcán.**
  - a) Cabildos populares
  - b) Consejos consultivos
  - c) Audiencias públicas
  - d) Presupuestos participativos
  - e) Asambleas ciudadanas
  - f) Silla vacía
  - g) Consejos cantonales de planificación
  - h) Ninguno
- 6. Marque con una X. ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra usted con el servicio agua potable, alcantarillado y recolección de basura? Donde 1 es (totalmente insatisfecho), 2 es (insatisfecho), 3(algo satisfecho), 4 (satisfecho), 5 (totalmente satisfecho).**

SERVICIOS	1 (Totalmente insatisfecho)	2 (Insatisfecho)	3 (Algo satisfecho)	4 (Satisfecho)	5 (Totalmente satisfecho)
Alcantarillado					
Recolección de basura					
Agua potable					

**7. ¿Usted está de acuerdo en que el Gad municipal de Tulcán continúe brindando una conectividad con Internet en puntos específicos para mantener informado al ciudadano acerca de los servicios públicos de (agua potable, alcantarillado y recolección de basura)?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**8. ¿Usted está de acuerdo en que se creen convocatorias para incentivar a la ciudadanía a participar en la planificación de proyectos de mejora en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Cuál considera usted que es la principal problemática que percibe al hacer uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?**

- a) Limitada capacidad del servicio.
- b) Suspensión temporal de los servicios
- c) Horarios irregulares
- d) Cobro excesivo del servicio.
- e) Excesivo tiempo de respuesta

**10. ¿A través de cuál de estas herramientas tecnológicas usted ha cancelado los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, recolección de basura?**

- a) Banca móvil
- b) Plataforma municipal
- c) Transferencia a cooperativas
- d) Pago directo a la institución
- e) Otros .....

**11. ¿Con que frecuencia acude al GAD municipal de Tulcán a realizar quejas de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?**

- a) Muy frecuente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca
- e) Nunca

12. Marque con una X. Considera usted que el estado en el que se encuentran el equipamiento e infraestructura de los servicios públicos de (agua potable, alcantarillado y recolección de basura). Donde 1 es (pésimo), 2 es (malo), 3(regular), 4 (bueno), 5 (excelente).

SERVICIOS	1 (Pésimo)	2 (Malo)	3 (Regular)	4 (Bueno)	5 (Excelente)
Red de Alcantarillas					
Red de abastecimiento de agua potable					
Contenedores de basura					
Camiones recolectores					

13. ¿Qué herramientas debe implantar el Gad Municipal de Tulcán para mejorar los servicios públicos de (agua potable, alcantarillados y recolección de basura)?

- a) Aplicaciones móviles
- b) Redes sociales
- c) Página web
- d) Blogs
- e) Infraestructura tecnológica

14. ¿Cuál es el tiempo que emplea la institución, para la solución de problemáticas en los servicios de agua potable, alcantarillados y recolección de basura?

- a) 12 horas
- b) 24 horas
- c) 48 horas
- d) 72 horas
- e) Una semana o mas

15. ¿Usted está de acuerdo en que exista la colaboración entre el GAD Municipal de Tulcán y la empresa privada para mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 4.** Modelo de entrevista aplicada a los funcionarios del GAD de Tulcán y EPMAPA-T



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARACAC**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



**ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN GOBIERNO ABIERTO Y LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL  
CANTÓN TULCÁN**

**Objetivo:** La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo Recopilar información real sobre la influencia la incorporación del gobierno abierto y su influencia en la mejora del servicio de agua potable, saneamiento, alcantarillado, y recolección de basura. Las informaciones serán de uso exclusivo para fines académico, resguardando la integridad de los encuestados.

**Entrevistado:** .....

**Fecha de la entrevista:** .....

**CUESTIONARIO.**

1. Según el Art 361 del Código orgánico organización territorial autonomía descentralización COOTAD, en la presentación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando uso de las tecnologías disponibles. **¿Usted considera útil la implantación del gobierno abierto en las instituciones del sector público para mejorar los servicios públicos domiciliarios?**
2. De acuerdo con la Constitución de la Republica del Ecuador en el Art. 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. **¿Cuáles serían las estrategias de acción que se deben aplicar para brindar un servicio de calidad al usuario en torno a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?**

3. Según la Constitución de la República del Ecuador en el art. 53 indica que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de detección y reparación. **¿Cuál es el sistema de medición de satisfacción con el que cuenta la institución para la percepción de los usuarios al hacer usos de los servicios públicos?**
4. De acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD en el art. 304 dispone que los gobiernos autónomos descentralizados conformarán un sistema de participación ciudadana, que se regulará, por acto normativo del correspondiente nivel de gobierno tendrá una estructura y denominación propia. **¿La utilización de los mecanismos de participación ciudadana son necesarios para la recepción de propuestas ciudadanas que contribuyen al mejoramiento de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?**
5. La Ley Orgánica de Participación Ciudadana menciona en el art 101 que todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. **¿La institución ha adoptado una infraestructura tecnológica para agilizar los procesos en los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?**
6. **¿Cuáles son las principales causas que impiden brindar un buen servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos?**
7. **¿La institución hace uso de las TICs para mantener informado al ciudadano acerca de las gestiones administrativas y operativas para el mejoramiento del servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos, que presta el GAD Municipal de Tulcán?**
8. **¿La institución cuenta con el equipamiento tecnológico adecuado para la agilizar los procesos en torno a los servicios públicos domiciliarios?**

**Anexo 5.** Evidencias de la aplicación de las encuestas en la cabecera cantonal de Tulcán



**Anexo 6.** Evidencias de la aplicación de las entrevistas al GAD de Tulcán y EPMAPA-T

