

“UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI”



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La gobernanza de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos”

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

AUTORA: Pozo Valencia Karla Mishell

TUTOR: MSc. García Revelo Luis Ramiro

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Pozo Valencia Karla Mishell con el número de cédula 040185915-2 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: “La gobernanza de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes 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 2026.

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Pozo Valencia Karla Mishell con cédula de identidad número 040185915-2 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Pozo Valencia Karla Mishell

AUTORA

Tulcán, mayo de 2026.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Pozo Valencia Karla Mishell declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gobernanza de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Pozo Valencia Karla Mishell

AUTORA

Tulcán, mayo de 2026.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero dar gracias a mi Dios por darme esa fuerza y resiliencia para poder continuar con mis estudios, incluso en los días más difíciles, gracias por iluminar cada uno de mis días y no soltarme sobre todo por permitirme alcanzar esta meta tan importante en mi vida.

Con todo mi amor y mi corazón lleno de gratitud dedico este proyecto a la personita mas importante de toda mi vida quien a sido mi motor para lograr mis metas y mis propósitos y quien ha sido mi inspiración y mi motivo para nunca rendirme, a mi bebe mi razón de ser, la luz de mis ojos, quiero iniciar pidiéndote disculpas por todos esos momentos en los que no podía compartir con tigo o esos momentos en los que tuve que estar ausente por mis responsabilidades académicas, sabes que cada uno de esos sacrificios fueron pensados solo en tu bienestar y para un mejor futuro para ti. Gracias mi pequeñito por ser mi mayor inspiración, tu amor, tus besos, abrazos fueron mis fuerzas para no rendirme.

A mi mamita, por ese apoyo incondicional y amor infinito, gracias por cuidar de mi bebe en esos momentos en los que debía estar en la universidad, gracias por ser esa ayuda constante y ese pilar tan fundamental en mi vida y nunca soltarme a pesar de todos mis malos genio te amo y sabes que sin tu ayuda este logro no sería posible.

A mi esposo, gracias por ser ese hombre tan bueno y siempre ser mi apoyo durante este largo proceso, gracia por confiar en mi y nunca soltar mi mano, por ser ese impulso cuando sentía que ya no daba mas gracias mi amor por tu paciencia, comprensión y sobre todo tu ayuda.

A mi padre y hermanos por sus palabras de aliento, cariño y confiar en este proceso, gracias por estar presentes y siempre recordarme que tengo todo su apoyo.

A mi tutor de tesis, por guiarme y tenerme la paciencia durante el desarrollo de este trabajo académico, gracias por su dedicación, por compartir todos sus conocimientos y por toda su orientación.

A mi preciada Universidad por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y por abrirme sus puertas, por ser ese lugar donde crecí tanto personal como académicamente. A mis queridos docentes por compartir sus grandes conocimientos, por su paciencia, dedicación y el compromiso en mi formación, gracias por aportar en todo mi proceso que hoy culmina en este gran logro. De manera muy importante y especial, me dedico este logro, por nunca rendirme a pesar de las adversidades, por siempre estar firme con mis propósitos, por cada esfuerzo, lagrima y sacrificio durante este camino. Por demostrarme que soy capaz de superar cada obstáculo y que puedo lograr todo lo que me propongo para alcanzar mis propósitos y mis metas.

DEDICATORIA

Dedico todo mi esfuerzo primeramente a Dios, por darme la resiliencia y fuerza para no rendirme y cumplir con una meta más en mi vida. A mis amados padres Carlos Pozo y Mónica Valencia quienes han sido un pilar fundamental, por ser ese apoyo incondicional y nunca soltarme en cada una de las etapas de mi vida, su confianza me impulso a seguir adelante, este logro es el reflejo de los valores, principios y enseñanzas que me han transmitido con tanto amor.

A mi esposo, Milton mi compañero de vida y fuente constante de motivación, gracias por tu paciencia y apoyo incondicional durante esta etapa por creer en i incluso cuando yo dudaba, por acompañarme en cada desafío y brindarme la tranquilidad para continuar persiguiendo mis sueños, tu amor y respaldo fueron fundamentales para culminar esta meta.

A mi amado hijo Iker, quien ha sido el principal en sentir mi ausencia durante este proceso académico, mi mayor inspiración y la razón principal para esforzarme día a día. Eres la luz que ilumina mi camino y el motor que me impulsa a ser mejor persona y profesional. Cada sacrificio realizado durante este proceso tuvo como propósito construir un mejor futuro para ti.

Este sueño hecho realidad no es únicamente mío, pertenece también a cada una de las personas que me apoyaron, creyeron en mí y caminaron a mi lado durante esta etapa. Con profundo amor, gratitud y humildad, les dedico este logro, esperando que sea motivo de orgullo y una muestra de que, con fe, perseverancia y esfuerzo, todo objetivo puede alcanzarse. Este sueño hecho realidad también es de ustedes.

ÍNDICE

RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
I. PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
¿Como incide la gobernanza de datos del GAD de Tulcán en la prestación servicio públicos?	20
1.3 JUSTIFICACIÓN	20
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. Objetivo General	22
1.4.2 Objetivos Específicos.....	22
1.4.3 Preguntas de investigación.....	22
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	23
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	23
2.2. MARCO TEÓRICO	26
2.2.1. Teoría de la gobernanza	26
2.3 Teoría del Gobierno Abierto.....	28
2.3.1 La gobernanza.....	29
2.3.2. Modernización del Estado.....	30
2.3.4 La administración pública electrónica.....	31
2.3.5 Niveles de gobernanza.....	31

2.3.6 Principios de la gobernanza.....	32
2.3.7 Tipos de gobernanza.....	32
2.3.8 Gobernanza de datos	33
2.3.9 Dimensiones de la gobernanza de datos.....	34
2.3.10 Desarrollo de una Gobernanza de Datos en gobiernos locales.....	35
2.3.11 Crisis de la gobernanza.....	35
2.3.12 Modelo de Gobernanza de Datos	36
2.4 SERVICIOS PÚBLICOS.....	37
2.4.1. Teoría del Nuevo Servicio Público	37
2.4.2. Reseña histórica de los servicios públicos	38
2.4.3. La definición de los servicios públicos	39
2.4.4 Principios de los servicios públicos.....	39
2.4.5. Tipos de servicios públicos	40
2.4.6 El modelo SERVQUAL	41
Dimensiones del modelo SERVQUAL que permiten medir la percepción de calidad	42
2.4.7. Dimensiones de los servicios públicos.....	42
2.4.8. Digitalización de los servicios públicos	45
2.5. MARCO LEGAL	46
2.5.1 Constitución de la República del Ecuador.....	46
2.5.2. Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2017)	47
2.5.3 COOTAD.....	48
III. METODOLOGÍA	51
3.1. ENFOQUE METODOLOGICO	51
3.1.2 Enfoque Mixto.....	51

3.1.3 Enfoque cuantitativo	51
3.1.4 Enfoque cualitativo	52
3.1.5. Tipos de investigación	53
3.1.5.1 Descriptivo	53
3.1.5.2 Bibliográfico/documental	54
3.1.5.3 Analítico-sintético	54
3.1.5.4 De campo.....	55
3.2 IDEA A DEFENDER	55
3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	56
3.3.1 Definición de variables.....	56
Variable independiente.....	56
Variable dependiente:.....	56
3.3.2. Operacionalización de variables	57
Servicios Públicos.....	57
El modelo SERVQUAL	57
3.4 MÉTODOS A UTILIZAR	58
3.4.1 Deductivo-inductivo.....	58
3.4.2 Técnicas.	58
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	59
3.5.1. Población y muestra.....	59
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
4.1 RESULTADOS	61
4.2 DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
5.1 CONCLUSIONES	84

5.2 RECOMENDACIONES	85
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VII.ANEXOS.....	91
1. ¿El portal web del GADM de Tulcán proporciona información clara y actualizada sobre los servicios públicos que brinda?	93
2. ¿La información en el portal web del GADM de Tulcán es disponible y está organizada de manera fácil de encontrar?.....	94
3 ¿El portal web del GADM de Tulcán presenta un diseño moderno y funcional que facilita su uso?	94
4. ¿El portal web del GADM de Tulcán se encuentran visualmente atractivo y cuentan con la información actualizada?	94
5. ¿La información publicada en el portal web del GADM de Tulcán coincide con los servicios prestados?	95
6. ¿Cuándo surge un problema, ¿La institución brinda una respuesta oportuna?.....	95
7 ¿Los datos proporcionados por el GADM de Tulcán son confiables y verificables?	95
8.- ¿El tiempo de espera para recibir atención es oportuna y los procesos de atención se desarrollan de manera ágil y eficiente?	96
9. ¿Los servidores públicos de la institución siempre están dispuestos a ayudar y orientar al usuario?.....	96
10. ¿El portal web del GADM de Tulcán ofrece información oportuna sobre requisitos y trámites?	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fundamentación legal.....	48
Tabla 3. Matriz de operacionalización de variables.....	57
Tabla 4. Entrevista jefa de Tics del GAD municipal	71
Tabla 5. Entrevista al director de planificación del GAD municipal	73
Tabla 6. Entrevista Ing. Alex Cevallos	75
Tabla 7. Entrevista vicealcaldesa de la ciudad de Tulcán.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Información clara y actualizada	61
Figura 2. Disponibilidad y organización de la información.....	62
Figura 3. Diseño moderno y funcional	63
Figura 4. Información actualizada y atractividad	64
Figura 5. Información y coincidencia con los servicios prestados	65
Figura 6. Respuesta oportuna	66
Figura 7. Confiabilidad de los datos	67
Figura 8. Tiempo y procesos de atención	68
Figura 9. Ayuda y orientación al usuario	69
Figura 10. Información oportuna sobre trámites y requisitos	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas	91
Anexo 2. Evidencia fotográfica (Entrevista)	100
Anexo 3. Evidencia fotográfica (Aplicación de encuestas).....	102

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de analizar "la gobernanza de datos en el GAD Municipal de Tulcán en el año 2024-2025", con el fin de conocer el estado actual referente al tema y analizar cómo influye la implementación de un modelo de gobernanza de datos en los servicios públicos dirigidos a la población. La nueva era tecnológica ha provocado e impulsado transformaciones sociales que influyen directamente en la administración pública. Para enfrentar los desafíos de la revolución y las transformaciones digitales, es indispensable reconsiderar las capacidades de las instituciones públicas, en particular vinculadas con la gestión y el análisis de datos. El presente trabajo se sustentó en bases teóricas que respaldan de forma teórica y conceptual, además de señalar sus variables, donde se considera como el conjunto de políticas o procesos que aseguran la información de la institución incide de manera directa en la prestación del servicio público. El enfoque utilizado para el desarrollo de esta investigación fue mixto, los tipos de investigación descriptivo, bibliográfico y de campo, mediante una modalidad inductiva y deductiva, para la sustentación de los resultados de información se utilizaron entrevistas dirigida a los funcionarios del GAD Municipal, además se aplicaron 383 encuestas a la población para identificar su perspectiva sobre la gobernanza de datos. Los resultados de esta investigación revelan que la población en su mayoría está en desacuerdo con la información que presenta el GAD municipal de Tulcán en su página web, ya que no se encuentra actualizada y carece de un diseño adecuado y funcionalidad optima, además, se determinó que los tiempos de atención no son oportunos y no se implementan estrategias tecnológicas modernas. Finalmente se concluye que la gobernanza de datos incide de manera directa en la prestación del servicio público del GAD Municipal de Tulcán, evidenciándose debilidades importantes en la calidad, actualización, confiabilidad y accesibilidad a la información afectando directamente a la transparencia de la institución. Por ello es crucial fortalecer sus procesos, políticas y herramientas de gestión, mediante un modelo de gobernanza de datos que ayude a mejorar la prestación de los servicios públicos, donde se logre garantizar la información y optimizar tiempo en beneficio de la ciudadanía.

Palabras clave: Gobernanza, datos, servicio público, GAD Municipal.

ABSTRACT

This study was conducted to analyze "data governance in Tulcán's Municipal Government during 2024–2025 period," with the aim of assessing the current state of affairs regarding this issue and examining how the implementation of a data governance model influences public services provided to the population. The new technological era has brought about and driven social transformations that directly impact public administration. To address the challenges of the digital revolution and transformations, it is essential to reassess the capabilities of public institutions, particularly those related to data management and analysis. This study is grounded in theoretical frameworks that provide theoretical and conceptual support, while also identifying key variables, where the set of policies or processes that ensure the institution's information directly impacts the delivery of public services is considered. The approach used to conduct this research was mixed, combining descriptive, bibliographic, and field research methods through an inductive and deductive methodology. To substantiate the findings, interviews were conducted with officials of the Municipal GAD, and 383 surveys were administered to the population to identify their perspectives on data governance. The results of this study reveal that the majority of the population disagrees with the information presented by the Tulcán's Municipal GAD on its website, as it is not up to date and lacks an adequate design and optimal functionality. Furthermore, it was determined that response times are not timely and that modern technological strategies are not being implemented. Finally, it is concluded that data governance directly impacts the provision of public services by Tulcán's Municipal GAD, with significant weaknesses evident in the quality, timeliness, reliability, and accessibility of information, directly affecting the institution's transparency. Therefore, it is crucial to strengthen its processes, policies, and management tools through a data governance model that helps improve the delivery of public services, ensuring the availability of information and optimizing time for the citizens' benefit.

KEYWORDS: Governance, data, public service, Municipal GAD.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la gobernanza de datos en los GAD Municipales se ha constituido como un conjunto de normativas, proceso o incluso por marcos técnicos que permiten la regulación del ciclo de vida de la información, es decir, surge desde la recolección, almacenamiento y uso estratégico de los datos con la finalidad de mejorar la gestión pública y la toma de decisiones; con respecto a la incidencia en la prestación del servicio público se lo establece en diferentes áreas, especialmente en la calidad del servicio y la eficiencia (Cabello, 2022).

El capítulo I, presenta el problema de la investigación en donde se describe el problema, sus causas y consecuencias partiendo del nivel macro, meso y micro, seguido de la formulación del problema; posterior a ello, se expone la justificación e importancia de este estudio, seguido de los objetivos y las principales interrogantes de esta investigación.

El capítulo II, exhibe la fundamentación teórica, mostrando previas investigaciones relacionadas con el problema de estudio, también denominados antecedentes investigativos, seguido del marco teórico, donde se expone teorías fundamentales de la investigación y autores predominantes que sustentan el desarrollo de este estudio, también se muestran el concepto de las variables estudiadas.

El capítulo III, muestra la metodología y modalidad de este estudio, donde se expone los enfoques, los tipos de investigación, métodos, definición de las variables conjuntamente con la matriz de operacionalización de variables, seguido de los métodos, sus técnicas e instrumentos analizados para la recopilación de información, la población y muestra y el análisis estadístico de esta investigación.

El capítulo IV, de manera objetiva exhibe los principales hallazgos de esta investigación, para ello, se utilizó la estadística descriptiva para la recolección de información, en donde se utilizó el programa estadístico SPSS y se muestran gráficos para la interpretación de los resultados, posterior a ello, se presenta la discusión del estudio, en donde se establece un contraste entre los resultados.

El capítulo V, muestra las respectivas conclusiones y recomendaciones de esta investigación, seguido de las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global la Administración Pública ha evolucionado mediante diversos hechos históricos que se encuentran enmarcados sobre los diferentes paradigmas como el patrimonialismo, la Nueva Gestión Pública, además de la Gobernanza, los cuales se han ido fortaleciendo; sin embargo, actualmente mediante la llegada de la digitalización y la tecnología la administración pública requiere de un modelo innovador que permita llevar a cabo una gobernanza de datos eficiente; no obstante, a pesar de los grandes avances tecnología se ha identificado un limitado manejo de los datos, por esta razón, existe una limitada capacidad sobre la recopilación, el procesamiento y analizar la información en las instituciones públicas, especialmente en los países subdesarrollados en donde el desaprovechamiento de sus recursos ha ocasionado que los usuarios del sector público perciban un deficiente servicio (CEPAL, 2022).

Según la Open Government Partnership (2024) se ha establecido como un organismo que promueve la transparencia y apertura de los datos para que la ciudadanía pueda comprender y participar en la toma de decisiones, sin embargo, la transparencia de los datos a nivel global e ha convertido en un desafío desencadenado casos de corrupción por la inexistencia de la transparencia y una deficiente asistencia del servicio público, por esta razón, este organismo tiene como propósito potenciar la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, combatir las irregularidades y la corrupción, aprovechando las nuevas tecnologías para mejorar la gobernanza.

Desde esta perspectiva, existe una oportunidad histórica para acelerar y fortalecer las capacidades de las agendas digitales de los países, que se han esforzado en los últimos años, pero en algunos casos han tenido dificultades para consolidarse en acciones e iniciativas efectivas y sostenibles; en este contexto, en los países subdesarrollados no existe un marco de referencia sólido para la gobernanza de datos, que abarque el desarrollo o mantenimiento de la regulación pertinente según cada contexto, las capas institucionales, de procedimientos, de roles y responsabilidades, de generación de capacidades (OEA, 2022).

Por eso, la prestación de servicios públicos en la última década en Latinoamérica enfrenta desafíos, estos problemas se relacionan con la capacidad de almacenamiento y el proceso de la información pública; esto surge por el desconocimiento y la escasa aplicación de herramientas tecnológicas que permitan establecer una relación entre los ciudadanos y el Estado, ocasionado por la débil oferta de los servicios públicos, por eso estos servicios ahora ocasionan incertidumbre en los usuarios, especialmente en los países subdesarrollados que ha causado malestar en la población (CEPAL, 2022).

Ahora bien, Ecuador no es excepción conforme a los problemas sobre la gobernanza de datos, porque en varias instituciones públicas el manejo innovador en el proceso de datos parece un desafío, un obstáculo o reto; ya que la gobernanza de datos está vulnerable, donde se ha identificado que no tiene un proceso eficiente, el almacenamiento, acceso y manejo, ocasionado un servicio público donde los ciudadanos mantienen incertidumbre; especialmente en los servicios de salud y aquellas instituciones que no manejan datos sobre necesidades sociales.

Por eso, se ha identificado que hay inconvenientes que pueden incidir cuando las instituciones públicas planifiquen la apertura de datos, entre ellos la falta de estándares, diferentes niveles de accesos, datos que son resultados de aplicar procesos, datos incompletos o elementos asociados a su gestión como falta de colaboración entre las entidades, poca participación e interacción entre actores del ecosistema de datos abiertos, estrategias y políticas sectoriales definidas, entre otras (Ministerio de Telecomunicaciones, 2019).

El principal problema en Ecuador es la brecha digital relacionada a la infraestructura y conectividad dentro del país puesto que en el año 2018 el porcentaje de hogares con acceso a Internet fue sólo del 46,6% y el 16,1% en áreas urbanas y rurales es decir que la limitación de la conectividad digital impide que la ciudadanía haga uso de los servicios públicos por medio de herramientas tecnológicas, otro de los problemas a enfrentar es el control de la calidad del dato para generar confianza en las estadísticas y finalmente un nuevo reto es el lograr la integración y el uso de los datos entre agentes externos e internos (Muñoz &

Urquia, 2021). Por tal motivo, los servicios básicos es quizá la primera impresión de la ciudadanía y el Estado, en donde surge la necesidad de establecer mecanismos y políticas para ejecutar un servicio eficiente que cumpla con las carencias de la población. Esto a pesar que Ecuador se ha convertido en un miembro sobre la alianza para el gobierno abierto reconocido por sus siglas (*Open Government Partnership*), en donde se compromete sobre el cumplimiento de todas las declaraciones de Gobierno Abierto que permitan el establecimiento de planes de acciones que se encuentran orientados sobre las restricciones y acceso a la información pública, esto mediante la participación ciudadana y la innovación pública, rendición de cuentas y la integridad (Gobierno Abierto, 2021).

En base a lo expuesto, se puede mencionar que, la problemática de la gobernanza de datos en Ecuador radica en su limitada implementación para optimizar y fortalecer los servicios públicos. A esto se suma el poco o nulo conocimiento de la ciudadanía sobre el tema, lo cual ha provocado un acceso limitado y acceso a la información, y una débil aplicación de estrategias para la gestión de datos en los servicios públicos. Por eso, es importante la incorporación de tecnologías donde ayudaría a modernizar y revitalizar a las regiones y a que los servicios públicos sean más eficientes e inclusivos, y ofrecer un servicio más transparente y con mejor recepción e interacción de la ciudadanía con el sector público. "como un reto que nos permita garantizar a los ciudadanos el libre acceso a la información pública y transparentar la gestión gubernamental" (Secretaría Nacional de Planificación, 2023, párr.4).

En el GADM de la ciudad de Tulcán aparentemente se puede observar que la gobernanza de datos no está siendo gestionada de manera completamente eficiente, asimismo la gestión y administración relacionada con los servicios públicos podría presentar ciertas limitaciones, estas limitaciones presuntamente podrían estar vinculadas con un uso aún no plenamente optimizado de las tecnologías disponibles, esta situación puede influir con la calidad de prestación de servicios públicos especialmente en relación aplicada con la gobernanza de datos y la información correspondiente.

Lo que podría ocasionar que a través de la página web del GADMT se podría interpretar como una posible amenaza respecto a eventuales restricciones en la actualización, lo que podría influir en la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad y transparencia de los servicios públicos que reciben, esto porque la interacción de los usuarios con la plataforma digital posiblemente presenta un nivel de uso bajo, el nivel de interacción y uso por parte de los usuarios podría estar condicionado por la accesibilidad falta de conocimiento y utilidad de la información proporcionada.

Por esta razón, la transparencia de la información en la página web del GADM de la ciudad de Tulcán debe ser evaluada, para que de esta manera se pueda garantizar y construir confianza en los usuarios, de hecho, fomentar su participación y prevenir casos de corrupción; para ello, es necesario que toda la información sea clara y accesible, permitiendo a los usuarios entender todos los procesos y la toma de decisiones. Diversos estudios han evidenciado que la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos está estrechamente vinculada con la percepción que estos tienen sobre el acceso y la calidad de la información proporcionada, la transparencia y la accesibilidad de la información contribuyen a fortalecer la confianza ciudadana y a mejorar la evaluación del desempeño institucional, incluso una comunicación efectiva y una gobernanza de datos adecuada son fundamentales para alcanzar altos niveles de satisfacción en la prestación de servicios públicos

Frente a esta situación, resulta necesario investigar cómo la gobernanza de datos influye en la calidad de los servicios públicos como el agua potable, alcantarillado, recolección de basura y mantenimiento vial y cómo esto podría repercutir en el bienestar de la población. Cuando estos servicios no se prestan de manera eficiente o con estándares técnicos adecuados, surgen diversas problemáticas como son los riesgos sanitarios por el consumo de agua no tratada, deterioro de la infraestructura urbana que afecta la movilidad y la seguridad, Además, la ausencia de mecanismos claros para rendir cuentas, publicar presupuestos e informar sobre procesos de contratación puede generar sospechas de corrupción y mala administración donde es probable que se genere la escasa participación

ciudadana producto de la poca información y de procesos burocráticos poco claros, lo que tendría la posibilidad de dificultar el control social y la auditoría ciudadana.

Finalmente, la accesibilidad a los servicios públicos no solo implica su presencia física, sino también su disponibilidad para todos los grupos sociales, incluyendo personas con discapacidad, poblaciones rurales y sectores vulnerables limitando el acceso a beneficios municipales.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Como incide la gobernanza de datos del GAD de Tulcán en la prestación servicio públicos?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La gobernanza de datos ha surgido en las últimas décadas como un pilar muy importante para la seguridad, ética y disposición de la información en las entidades públicas, facilitando el beneficio de los servicios de calidad. Por eso, la relevancia de esta investigación radica en analizar la gobernanza de datos en el GAD de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos; en tal sentido, este estudio resulta significativo porque se pretende diagnosticar la gobernanza de datos y mejora de los servicios públicos; reconociendo que esto se ha convertido en un mecanismo directo de interacción entre la ciudadanía y el GAD.

La presente investigación radica en establecer un diagnóstico sobre la gobernanza de datos, mediante el uso de tecnologías que permitan tener un control efectivo al acceso a la información, con el fin de mejorar los servicios públicos esenciales como es el suministro agua potable, alcantarillado, y manejo de residuos sólidos. Estos servicios que enfrentan desafíos que afectan la satisfacción de los usuarios; es por eso, que el impacto de esta investigación será social, ya que una mejor gobernanza de datos y servicios públicos fortalece una conexión directa entre los ciudadanos y el Estado promoviendo una eficiente administración pública.

Es importante describir que los servicios de suministro agua potable, alcantarillado, y manejo de residuos sólidos se encuentran establecidos por la Ordenanza de Calidad Ambiental del cantón Tulcán la cual menciona que el numeral 4 del

artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador determina las competencias de los GAD municipales, especialmente en la prestación de los servicios públicos con énfasis en el servicio de agua potable, alcantarillado y la depuración de aguas residuales, además del manejo de los desechos sólidos y cualquier actividad de saneamiento ambiental

Según Huamaní et al. (2022) afirman que los servicios públicos son actividades de la administración pública destinadas a cubrir las necesidades sociales actuales. Las instituciones, a través de sus gobernantes, deben brindar estos servicios con datos transparentes, aprovechando tecnologías innovadoras para procesos eficientes que respondan a las demandas poblacionales.

Por ello, esta investigación busca aportar resultados que mejoren tanto la prestación de servicios públicos como la gobernanza de datos, elevando la percepción de los usuarios en Tulcán mediante prácticas adecuadas.

Se investigó este problema con el propósito de aportar resultados que permitan mejorar la gobernanza de datos y la prestación de servicios públicos, los cuales actualmente no se manejan de manera transparente ni en función de las necesidades de la población. De esta forma, se espera que, para la población de Tulcán, mejore la percepción de los usuarios respecto a los servicios públicos mediante una adecuada gobernanza de datos.

Mediante la información y los hallazgos de este estudio se podrá generar alternativas innovadoras para la gobernanza de datos y por ende los servicios públicos. Ya que gracias a una información sólida y transparente permitirá llevar a cabo un control para la tomar decisiones efectivas; beneficiando directamente al GAD de la ciudad de Tulcán, ya que contará con un diagnóstico sobre la importancia de implementar mejores prácticas hacia la gobernanza de datos y prestación de servicios públicos, siendo este estudio quizá el punto de partida para establecer futuras investigaciones que permitan mejorar la gobernanza de datos en esta institución pública.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gobernanza de datos en el GAD de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el año 2024-2025.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la implementación de gobernanza de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.
- Identificar la percepción de la población de Tulcán sobre la prestación los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.
- Determinar la incidencia de la gobernanza de datos en la prestación de sus servicios públicos.

1.4.3 Preguntas de investigación

¿Cuál es la situación actual de la implementación de gobernanza de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?

¿Cuál es la percepción de la población de Tulcán sobre la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?

¿Cuál es la incidencia de la gobernanza de datos a la prestación de los servicios públicos?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En este estudio se utilizaron estudios relacionados con la problemática de la investigación, con La gobernanza de datos a través y su incidencia en los servicios públicos; desde esta perspectiva se presentan los antecedentes de esta investigación.

El estudio de Salvador (2021) en su investigación de la revista gestión y análisis de las políticas públicas titulado: la gobernanza de los datos en la administración pública como impulsor de los servicios públicos, los resultados indican que el gobierno de Barcelona está en el inicio de la aplicación de métodos innovadores en la gobernanza de datos, esto ocasionó mayor interés y expectativa en la ciudadanía, debido que el 64 % menciona que hay que mejorar los servicios públicos, por lo tanto, en este estudio se pudo identificar que existe un deficiente servicio en la gobernanza de datos, lo cual ha impactado directamente en los servicios públicos; por lo tanto, el usuario presenta incertidumbre sobre la transparencia de los datos e incluso genera desinterés en participar en la toma de decisiones, también se pudo determinar que el servicio público y la gobernanza de datos permite contribuir con las necesidades y expectativas de la población, fortaleciendo la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Con respecto al aporte de este antecedente en esta investigación permitió construir la discusión del estudio, donde se analizan los hallazgos de este antecedente y los resultados obtenidos en la investigación, para sustentar el problema de la investigación y contribuir con las conclusiones y recomendaciones.

El estudio de Álvarez et al., (2024) en su estudio de la revista Scielo denominada la gobernanza de datos en la prestación de los servicios públicos caso de estudio GAD Puerto López; en los resultados de esta investigación demuestran que los servicio y la información es escasa e ineficiente, puesto que actualmente no existen un automatización de la información, especialmente por la falta de políticas del gobierno electrónico, el 60% de la población no se encuentra satisfecha con la actual gobernanza de datos, debido que requieren mejoras para acceder a la

información pública. Las conclusiones de este estudio demuestran que la ineficiente gobernanza de datos influye directamente en la percepción ciudadana sobre el servicio público.

Con respecto al aporte de este antecedente permitió en el presente estudio realizar un análisis comparativo entre los resultados obtenidos en esta investigación y los hallazgos de este antecedente, permitiendo sustentar el problema y los resultados de esta investigación, además de contribuir con el desarrollo cualitativo por la extracción de teorías que sustenten de manera teórica la presente investigación.

La investigación de Aduenza y Chiluisa (2024) en su estudio de la Universidad de las Américas denominada: "Aplicación de los procesos de gestión documental para mejorar el servicio público en el GAD del cantón Latacunga, entre los principales resultados de esta investigación se obtuvo que la gobernanza de datos en el cantón Latacunga no ha sido eficiente, esto ha ocasionado que el almacenamiento de los datos se presenten problemas, lo cual ha ocasionado una baja percepción de los usuarios, debido que el 65% de la población menciona que es necesario realizar mejoras sobre el servicio público, especialmente en el manejo y procesamiento de los datos.

Con respecto al aporte de esta investigación permite construir el problema de estudio, donde se tomaron como referencia las teorías y problemas en diferentes escenarios sobre la gobernanza de datos, y contribuyó en la creación del marco teórico, definiendo las variables de estudio que sirvieron de soporte para esta investigación.

La investigación de Gutiérrez y Flórez (2023) de la revista científica Estudios Working Papers denominada: "Retos de la gobernanza de datos y la prestación del servicio público en Iberoamérica; para la obtención de información se utilizaron técnicas como la observación y entrevista; además del análisis documental y bibliográfico, por tal motivo, entre los resultados de esta investigación se puede identificar que actualmente el sector público en Iberoamérica presenta una serie de desafíos que se encuentran relacionados con la gobernanza de los datos, además de la utilización de la tecnología, puesto que los Estados actualmente se encuentran

recopilando información para su aplicación en la gobernanza de datos, por tal motivo, se puede identificar que tan solo el 20% de los países que constituyen Iberoamérica se encuentran en la implementación de la gobernanza de los datos de forma digital, sin embargo, se puede identificar que la calidad del servicio público y el acceso a los datos es un problema frecuente; en donde el 60% no están totalmente satisfechos con el manejo de los datos de la administración pública.

Mientras tanto, el aporte de este antecedente permite la construcción de la metodología del estudio, debido que se utilizaron las dimensiones para medir la variable independiente, de hecho, permitió la construcción de las técnicas de recolección de datos para obtener información primaria sobre el problema de estudio y de esta manera interpretar los principales hallazgos.

Loza (2022) realizó un estudio en la Universidad PUCE de Cuenca denominada guía metodológica para la implementación de la gobernanza de datos en la empresa pública de Cuenca y su incidencia en la prestación del servicio. Los resultados de este estudio demuestran que el 70% de la población requiere una mejor transparencia de la gobernanza de datos, mientras que el 50% afirma que no pueden acceder a la disponibilidad de los servicios en los sitios web, mientras que desde la perspectiva de los funcionarios públicos mencionaron que no cuentan con los recursos necesarios para mejorar la transparencia de datos y se encuentran constantes modificaciones para mejorar la gobernanza de datos. Las conclusiones de este antecedente demuestran que la deficiente gobernanza de datos incide directamente en la percepción del ciudadano y el acceso a los servicios públicos.

Este estudio permitió sustentar la variable independiente, siendo de suma importancia sus resultados para establecer un contraste entre los resultados de esta investigación y los hallazgos de este estudio que permite la construcción de la discusión, además de identificar las dimensiones que permitan medir la gobernanza de datos y los servicios públicos.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de la gobernanza

Cabe considerar desde un escenario histórico la gobernanza nace sobre los hechos que han sido enmarcados por la historia de la humanidad, esto bajo un proceso de revolución industrial que posteriormente se trasladó y surgió la revolución tecnológica que inicio sobre la década de los 90. Desde esta perspectiva, Carles Ramió 1999, como se cita en Estrada, et al., (2020) sostienen que la gobernanza actualmente ha sido considerada como un modelo que se establece frente a los modelos fallidos, esto posterior a un proceso burocrático, integrándose sobre dos corrientes en donde se integra la neo empresarial que establece un llamado y fortalecimiento de la eficacia y eficiencia en las instituciones; mientras tanto, la neo público en donde se integran varios aspecto sobre la ética, regulaciones y participación (Zelicovich, 2022). Por eso, la gobernanza pretende incorporar un establecimiento, además de la innovación, siendo un pilar de suma importancia, con transparencia y participación de actores como el Estado, la sociedad y el mercado.

En virtud de ello, la gobernanza se ha caracterizado bajo un modelo llamativo, no obstante, en muchas ocasiones se lo relaciona sobre un paradigma de carácter abstracto, convirtiéndose además en un verdadero reto que implicado un mayor desafío en la administración, puesto que mantiene un reflejo sólido, eficiente y eficaz, de hecho, lleva consigo la innovación y la incorporación de nuevos mecanismos o herramientas, encontrándose la tecnología, por lo tanto, trae consigo una administración pública a futuro que es sustentada por el Estado; también es importante mencionar que permite la formación de la ética sobre la prestación de los servicios, esto mediante la participación de la gobernanza frente a su aporte (Zelicovich, 2022).

Desde esta perspectiva, también es importante deducir que la gobernanza “se encuentra inmersa sobre tres características principales, las cuales son el dinamismo, complejidad y la diversidad, haciendo referencia sobre las diferentes transformaciones bajo un impacto sobre una localidad, en donde se puede establecer la globalización, democratización y las crisis emergencia” (Quintero,

2017, p. 28). En donde se puede identificar que estas tres características responden a los diferentes fenómenos de la gobernanza; por ello, la gobernanza se ha convertido como un tema de gobierno con situaciones o actividades administrativas, donde está inmersos la prestación de los servicios.

La gobernanza se ha transformado en un modelo muy atractivo e interesante, no obstante, también suele ser un paradigma indeterminado al cual llega, se a transformado en un verdadero desafío para la administración, puesto que evidencia una administración pública sólida, eficaz, eficiente, innovadora y que incorpora nuevas herramientas que innovan la tecnología, donde suele ser un tema poco irrealizable (Ramió, 2017).

La gobernanza de acuerdo a Ramió (2017) impulsa el "progreso, invención, adquisición de conocimientos y bienestar". (p. 26). Con ella, el Estado evoluciona de un tradicionalismo estático aun Estado de vanguardia contemporánea, representa un sistema más avanzado para las administraciones. El modelo de gestión sugiere alcanzar los objetivos institucionales, con el objetivo de alcanzar un bien común que busque el progreso de la organización. Posee aspectos favorables que siempre buscan la modernidad mediante la tecnología, la gran parte de las administraciones públicas actuales afirman formar parte de un esquema de gobernanza, pero en realidad es necesario cuestionarse si se utilizan todos los principios y normas de la misma (Ramió, 2017).

La gobernanza muestra tres rasgos fundamentales según Quintero (2017):

Complejidad, dinamismo y diversidad, que aluden a los cambios que experimenta el mundo y su efecto en la comunidad, como, por ejemplo, la globalización, las crisis de urgencia y la democratización. O sea, las tres abordan fenómenos que van desde la mala gobernanza hasta establecer metas y lograrlas en un contexto complicado. (p.2)

Los gobiernos utilizan estrategias y conceptos para mantener una supervisión sobre la población, los datos y determinaciones gubernamentales, y al mismo tiempo regirse por estos procedimientos para ofrecer servicios y gestionar con excelencia, en ese contexto se menciona la gobernanza como una nuevo sistema de administración, intenta transformar el método convencional y vertical que había

en la administración burocrática y en el mercado, con el objetivo de lograr una interacción más cordial, entre los organismos gubernamentales y los actores del sector no estatal, a través de políticas públicas, de acuerdo con Gluckler et al., (2019), la noción de gobernanza, tiene también raíces en disciplinas como la sociología, ciencias políticas y economía. Al ser una idea que surge en diversos ámbitos, este mismo tendrá variación en su significado y en la forma en que lo perciben distintos autores, sin embargo, todos los conceptos que están vinculados a la gobernanza establecen acciones colectivas coordinadas para satisfacer intereses y metas comunes.

En el ámbito público de la gobernanza, se la identifica como cada uno de los procesos de gobierno y prácticas estatales, que poseen las instituciones y organismos

públicas para gestionar los temas sociales, mediante una regulación, supervisión y análisis de la manera de gobernar. Gracias a que las políticas y los servicios públicos eran ofrecidos por el Estado y no por otros actores como el mercado o la sociedad, surge la gobernanza como una nueva forma de colaboración entre el sector público, privado y ciudadanía (Gluckler et al., 2019).

2.3 Teoría del Gobierno Abierto

La teoría del gobierno abierto mantiene su enfoque sobre la transparencia, colaboración y la participación ciudadana, constituyéndose como los pilares que permite el fortalecimiento de las relaciones existentes entre los ciudadanos y el Estado, por lo tanto, buscan una gestión pública que sea accesible, eficiente y responsable con sus ciudadanos, de esta manera se pueda acceder a la información e incluso fomentar la participación y decisiones, además de colaborar mediante diseños y el seguimiento de las políticas establecidas por los gobernantes. Siendo su propósito generar confianza en la institucionalidad y reducir los casos de corrupción, de esta manera se pueden mejorar la calidad en los servicios públicos (Castillo et al., 2024).

Cabe destacar que no existe un filósofo que aporte directamente en la teoría del gobierno abierto, puesto que es un concepto moderno, sin embargo, puede relacionarse con ideas o aporte de Aristóteles, el cual analizó todas las formas de

gobierno, también en John Locke, quien postulo la importancia en la capacidad ciudadana sobre el autogobierno, estableciendo las bases sobre la transparencia y la participación ciudadana, mientras que varios filósofos contemporáneos especialmente Oscar Oszalak se constituye como un referente sobre el concepto de gobierno abierto (Castillo et al., 2024).

Entre los principios de esta teoría se encuentran la transparencia, permitiendo garantizar el acceso público de la información, mediante una supervisión y ejercer acciones para determinar un gobierno mayormente accesible. También se encuentra la participación, debido que promueve la intervención activa de todos los ciudadanos además de la evaluación y el monitoreo de las políticas públicas (Castillo et al., 2024). La colaboración, en donde se establecer varios espacios sobre el trabajo conjunto entre el Estado y los ciudadanos, también por la integración de varios sectores y la sociedad en general con el propósito de mejorar el servicio público.

2.3.1 La gobernanza

La gobernanza se ha definido con “un nuevo modelo que permite mejorar la eficiencia, eficacia, calidad de la gestión pública, esto mediante varias actividades o acciones del gobierno para establecer una legitimidad de carácter institucional, además de las nuevas formas de gobernar” (Báez, 2023, p. 15). Para ello, es necesario tomar como referencia las diferentes interacciones sobre los actores sociales, permitiendo el cumplimiento de los propósitos y la toma de decisiones para obtener un desarrollo equitativo.

Desde esta perspectiva, la gobernanza también se ha establecido mediante un concepto que lleva consigo un carácter universal, puesto que a lo largo de la historia ha presentado varias modificaciones y ha permitido facilitar la conexión sobre eficiencia con el cumplimiento de los propósitos para un bien común, por tal motivo, ha contribuido mediante varias perspectivas de las instituciones, en donde se ha definido a la gobernanza como “un modelo optimo que permite incursionar aplicar estrategias innovadores sobre el cumplimiento en donde se incluyen varios principios para relacionad los diferentes niveles mediante un bien común” (Avalle, 2023, p. 18).

Por otro lado, Salvador y Ramió (2020) mencionan la gobernanza de datos, como un modelo que integra habilidades tanto técnicas como prácticas en la optimización de las estructuras organizativas, considerando el nivel operativo y la digitalización, así se ponen en marcha nuevas acciones y procedimientos con tendencias en las tecnologías, para resaltar la relevancia del papel de los datos y la información, puesto que constituye un elemento estratégico en la gestión pública, y tiene que ir junto al avance tecnológico para un adecuado almacenamiento y administración de los datos, transformándolos en un elemento esencial y crucial dentro de las instituciones.

2.3.2. Modernización del Estado

Con respecto a la modernización del estado es importante mencionar que la gobernanza mantiene un vínculo sobre la actualización de las instituciones que integran el Estado, por esta razón, “dentro de esta modernización se adquieren varias reformas que pretenden establecer diferentes cambios sobre las estructuras organizativas, esto mediante los procesos que establecen hasta el servicio brindado” (Yunching, 2023, p. 36). Desde esta perspectiva, la modernización debe conocer las acciones que permitan la incorporación de las nuevas tecnologías; más aún, cuando en la era digital la innovación es frecuente.

Desde esta perspectiva, mediante la optimización de los procesos sobre la modernización se pretende la reducción de las acciones burocráticas que desvinculan la participación de los ciudadanos, por lo tanto, mediante el surgimiento y la integración del gobierno abierto, establecen aperturas sobre las rendiciones cuentas y el acceso de la información, esto de forma transparente que se encuentre asociado sobre el actual gobierno electrónico, fortaleciendo la democratización sobre el poder, además dentro de la modernización del Estado es necesario establecer varias prácticas para que los ciudadanos se encuentren informados, además de ser partícipes sobre varias actividades o procesos en la web, y de esta manera establece una conexión sobre el servicio público y la sociedad para una mayor confiabilidad de la información (Valenzuela & Gil 2019).

2.3.4 La administración pública electrónica

La administración pública electrónica emerge en el siglo XX, con una conexión cercana con la aplicación tecnológica, para el manejo y desarrollo de nuevas tácticas adoptadas por las organizaciones (Verdú, 2011).

Junto con la actualización de los Estados, el obtener nuevas herramientas Tecnológicas se convirtió en un aspecto esencial y valioso para modificar los documentos físicos en documentos digitalizados, esto con el objetivo de eliminar procesos burocráticos y facilitar avances en los procedimientos de las diversas entidades públicas. Es notable indicar que, en el sector público, abordar este desafío implica colaborar en de forma conjunta con todas las áreas y lograr una colaboración interinstitucional para los objetivos planteados, en un inicio la puesta en marcha de la tecnología exigía mayores esfuerzos en asuntos de recursos financieros, pero con el transcurrir del tiempo se convirtió en un aspecto clave dentro de los recursos materiales que permiten procedimientos para el capital humano (Serrano, 2016).

2.3.5 Niveles de gobernanza

Ahora bien, con respecto a los niveles de gobernanza cabe destacar que existen 3 nivel como se muestra a continuación:

El primer nivel es conocido como la gobernanza pública, que es definida como un "conjunto de autoridades que se dirige hacia la sociedad; por lo tanto, la notoriedad sobre este término sostiene el poder que adquiere el gobierno y la gestión de los ciudadanos" (Loza & Ramírez, 2022, p. 24).

Conforme al según nivel es considerado como la gobernanza que pertenece al sector público, también es reconocido como la gobernanza sobre la administración pública, en donde se puede identificar que el Estado mantiene varias directrices sobre lo sistemas de la administración, mediante diferentes modelos que se encuentran centralizados o descentralizados conforme a la ejecución de la eficiencia y los objetivos bajo sus acciones (Loza & Ramírez, 2022).

Mientras tanto, el tercer nivel es considerado como "la gobernanza de carácter corporativa y de carácter público, en donde se ha establecido como el poder del

Estado que permita fortalecer la dirección en las organizaciones, en donde se pueden crear servicios para los ciudadanos" (Loza & Ramírez, 2022, p. 25).

2.3.6 Principios de la gobernanza

Al ser la gobernanza un amplio tema adquiere una serie de principios que se establecen como una definición puntual en la administración pública; por lo tanto, la transparencia se ha constituido como un principio de suma importancia para una adecuada gobernanza en donde se integran legalidades sobre las acciones, esto basado en una fundamentación o constitución de políticas sólidas que mantiene una efectiva rendición de cuentas en donde se crea una integridad institucional que no solamente se presentan sobre la eficiencia de los funcionarios públicos, puesto que también se establece bajo una relevancia conforme la protección integral de los ciudadanos, mediante los principios de la gobernanza se encuentran estrechamente relacionadas de manera directa (López & Liccioni, 2023).

Con respecto a la legitimidad de la institucional se ha encontrado inmersa sobre múltiples principios que permiten a las instituciones convertirse como elementos puntuales sobre la sociedad; de esta manera brindar productos o servicios que traen consigo una calidad sobre la modernización en donde se incluye la nueva gestión pública que se encuentran determinados sobre varios procesos de empatía a los ciudadanos (López & Liccioni, 2023).

2.3.7 Tipos de gobernanza

Cabe destacar que mediante la evolución del tiempo la gobernanza se ha establecido según González (2022) como "un término de suma importancia en función de varios ámbitos; es decir, se ha establecido mediante el ambiente, cultural, economía, política, tecnología y sociedad, en donde han surgido varios tipos de gobernanza, es decir, de carácter sociocultural, económico" (p. 46). Debido que al establecerse sobre estos campos hace referencia en la creación de un modelo que permite definir y aplicar la eficiencia y eficacia, además desde la parte estructural haya la coordinación de varios procedimientos que permiten realizar acciones mediante un enfoque de legitimidad.

En esta perspectiva, la primera fase es sobre la gobernanza por el gobierno, donde los actores encargados de establecer y realizar las acciones y las estrategias permiten mantener un orden social, donde este tipo de gobernanza radica sobre el control de la inestabilidad de grupos infractores sobre la sociedad; también la gobernanza por autogobiernos, donde se describe la sociedad capaz de dirigirse sobre una gobernabilidad y regula los intereses colectivos frente a los problemas y necesidades; mientras que el último tipo es la gobernanza por cogobiernos, considerado como aquel tipo idóneo sobre la existencia de una conexión con respecto a los diferentes actores sociales y gubernamentales.

2.3.8 Gobernanza de datos

Por su parte, la gobernanza de datos se ha definido como “aquella gobernanza que implica una serie de políticas y procedimientos que son implementados con el propósito de garantizar los datos de una sociedad” (Ávila, 2023, p. 28). Entre las principales responsabilidades de la gobernanza se establezca establecer las tecnologías e infraestructura, que permite mantener un proceso sobre las políticas que permita identificar a las personas.

Desde esta perspectiva, la gobernanza de los datos también se considera un modelo que permite incorporar todas las capacidades técnicas, donde se establecen prácticas sobre la mejora en las organizaciones, esto con digitalización y operativo, permitiendo implementar mecanismos o acciones bajo tendencias tecnológicas que permitan mantener un control de los datos y la información (Ávila, 2023). Por esta razón, se ha establecido como un factor estratégico sobre la administración pública, de hecho, se debe vincular con el desarrollo tecnológico que permita un adecuado almacenamiento de la gestión de los datos.

En este sentido La gobernanza de los datos se ha convertido en una situación clave sobre el cumplimiento, donde los sistemas se encargan de la mecánica del manejo, seguridad y almacenamiento; por eso, “es el lado de las personas y las organizaciones de la gobernanza que permite garantizar políticas y procedimiento mediante la ayuda de la tecnología para proteger y gestionar los datos, ya que debe manejarse eficientemente al ingreso al sistema” (Cabello, 2022, p. 46).

2.3.9 Dimensiones de la gobernanza de datos

- **Estructura de los datos.** Es importante mencionar que “la estructura como una forma integral sobre la representación de la información sobre la practica la información útil no suele estar aislada con respecto a la forma de datos simples, puesto que lo hace de manera estructurada y organizada” (Roa *et al.*, 2017, p. 31). Esto porque una estructura de datos se refiere a la visualización por parte de los beneficiarios, siendo el caso de la ciudadanía, en donde se toma llamativo y sencillo, se aprecia una arquitectura que mantiene un reflejo sobre el diseño para tomar decisiones oportunamente.
- **Almacenamiento de los datos.** En cuanto al almacenamiento de los datos debe ser significativo, ya que supone la presentación de la información con el alcance a la mano sobre cualquier tiempo; por eso, la disponibilidad de los datos trae importancia sobre la transparencia institucional, permitiendo una interoperabilidad sobre usuarios y generadores de la información; para ello, hay que presentar documentos ventajosos sobre los fines necesarios, permite analizar los diseños de su estructura clasificada sobre la utilidad y la expresión (Silva & Cruz, 2021).

Desde esta perspectiva, “el almacenamiento de los datos presenta la información de todo tipo, es decir, se encuentra sobre un escenario variable, en donde se puede encontrar información relacionado a la política, economía, sociedad y otras” (Silva & Cruz, 2021, p. 14). En donde se puede evidenciar datos que contribuyan sobre el mejoramiento de la información de la institución público como de los usuarios para mostrar una transparencia de carácter institucional y sea convertido en un organismo en donde prevalezca la calidad del servicio.

- **Seguridad de los datos.** Con respecto a la seguridad de los datos es importante establecer que se refiere a la presentación de los datos confiables, esto surge desde la institución hacia los usuarios quienes requiere de su uso; por eso, las personas también requiere que la información este protegido, para no establecer mal uso en la toma de decisiones o realizar acciones que perjudiquen a la integridad de las personas; para ello, los datos deben tener consistencia, donde la información sea notoria, por tal motivo, están los datos maestros que

deben incorporarlos como forma indispensable para obtener la información (Cruz et al., 2022).

En este contexto, "la incorporación de la seguridad es necesario la utilización de herramientas digitales, es decir, desde un hardware hasta un software que permita de esta manera crear una confiabilidad sobre los diferentes procesos" (Cruz et al., 2022, p. 42). Puesto que las actuales sociedades guardan su información en portales virtuales que le permite digitalizarlos y manejarlos de forma segura sobre un Big Data.

2.3.10 Desarrollo de una Gobernanza de Datos en gobiernos locales

Actualmente, los gobiernos locales han establecido estrategias para establecer un acercamiento a los ciudadanos, ya que en sus competencias está el servicio al público; para ello, la implementación de la tecnología sobre el manejo de los datos ha sido muy importante, ya que la transformación se ha transformado, según la aplicación de la gobernanza de datos, que mantiene un rol de suma importancia en los gobiernos; para establecer mayores logros, disponibilidad de la información y eficiencia de los sistemas e información, además de la gestión documental para cubrir las demandas ciudadanas (García et al., 2022).

Cabe mencionar que "el desarrollo de la gobernanza de los datos sobre los gobiernos locales radica en la estructura de la administración; esto mediante una modificación de interconexión sobre la era de la digitalización" (García et al., 2022, p. 37). Para ello, los servidores públicos deben estar preparados para poder enfrentar la era tecnológica y aprovechar estos recursos, es por eso por lo que la gobernanza de datos en los últimos años ha transformado el almacenamiento de la información.

2.3.11 Crisis de la gobernanza

Ramos (2016) señala que el concepto de gobernanza ha ido ganando relevancia. en los últimos años, debido a la globalización, este concepto se va transformando mayores logros, pero también mayores exigencias de la población, numerosos gobiernos en América Latina aún no logran satisfacer todas las necesidades de las

prácticas y principios que involucra el término, sin poder impulsar de forma eficaz y eficiente una gobernanza con un nivel superior de equidad, donde se hallan interconectados de forma efectiva el Estado, la sociedad civil y el mercado.

La gobernanza busca promover una estructura organizativa que optimice la involucra a la sociedad, favoreciendo el desarrollo de políticas elaboradas que ofrecen resultados que se alinean con los intereses de las personas junto a la adopción de nuevas tácticas, se ha buscado crear modelos sólidos y descentralizados que promuevan una transparencia en las instituciones, muchos de los procesos continúan siendo difusos y burocráticos debido a la falta de conocimiento desde quienes integran los participantes de las instituciones, una carencia de preparación y La profesionalización ha provocado que la implementación de un modelo de gobernanza tarde un poco más, la cultura organizacional y de los individuos es un aspecto que se suma a la crisis en la gobernanza, dado que es esencial contar con una ciudadanía que enfrente los desafíos de actualización en los sectores de la gestión pública (Ramos, 2016).

2.3.12 Modelo de Gobernanza de Datos

Promover el modelo de una gestión de datos eficiente se transforma en una labor que necesita de organización y acción por parte de diversos componentes, la aplicación de un adecuado proceso implica una optimización en las estructuras de las administraciones, en conjunto debe haber un marco normativo que examine el progreso.

Los componentes esenciales que incluye un modelo eficaz en la administración aluden: Un adecuado liderazgo de las autoridades responsables de las administraciones, el fomentar nuevas tácticas que incorporen novedosas las herramientas tecnológicas ayudan a optimizar una cultura organizacional y estructura que se ajuste a la nueva era digital, delimitando la política y estrategia utilizando medios de comunicación adecuados para una sociedad en desarrollo en la materia. Aprovechar el potencial en competencias digitales y más allá

Otro aspecto son las tecnologías y los recursos en las administraciones se transforman en una infraestructura esencial, compuesta por distintas redes y

dispositivos que facilitan la organización y el acceso a información importante, estos los recursos deben ser gestionados por personal especializado para brindar apoyo indispensable, y de esta manera mejorar la administración y operación de los diversos procedimientos. de igual manera, contar con áreas de conectividad

Los servicios que se ofrezcan en el marco de una administración deben contar con atributos fundamentales para la ciudadanía, es decir, es necesario que haya servicios necesarios y frecuentes, que la población asuma creando de este modo un gran eficacia y conexión entre los empleados públicos y la comunidad.

La ley y las regulaciones sobre la gobernanza de datos evidencian la transparencia en sus procesos es relevante, ya que tener un marco legal normativo proporciona seguridad jurídica y asegura una mejor satisfacción del usuario. (Romo & Congo 2021, p.3)

2.4 SERVICIOS PÚBLICOS

2.4.1. Teoría del Nuevo Servicio Público

Con respecto a esta teórica resulta importante mencionar que el NSP mantiene su origen desde diferentes puntos de vista de los postulados conforme a la gobernanza, mostrándose una gestión pública capaz de cumplir con las necesidades de los ciudadanos, por esta razón, se ha establecido como un modelo que ha sido tomado sobre la gestión privada, de hecho, suele ser usado sobre los gobiernos para el mejoramiento del servicio público, en este sentido, esta teoría surge en Reino Unido, permitiendo de esta manera expresar el servicio público en función del contexto organizativo que permita sustenta y fortalecer la eficiencia y eficacia en la conformación de una estructura administrativa (Albuja, 2021).

Cabe considerar que el Nuevo Servicio Público presenta varios enfoques, estableciéndose como una propuesta conforme al gobierno abierto, permitiendo de esta manera obtener la participación, transparencia, además de uso de las tecnologías que permita la creación de un valor que se encuentre enfocado en la eficiencia en la prestación del servicio público, existiendo una conexión con la administración pública; en este contexto, dentro de las postulaciones del NSP existe una separación de la burocracia institucional, puesto que las burocracias del

Estado pretenden experimentar varios cambios de carácter moderno, generando de esta manera una cultura que conlleve una eficacia y eficiencia (Albuja, 2021).

En efecto, el NSP surge sobre las respuestas conforme a las limitaciones de carácter burocrático, esto en relación a la administración pública de forma tradicional, que propone el surgimiento de una dirección que promueva la eficacia; por tal motivo, su propósito se estable en brindar respuestas a todas las necesidades de la población, sin embargo, ha presentado varias modificaciones, puesto que no solamente ocupa el contexto del servicio público sobre una necesidad, puesto que también pretende establecer un cumplimiento de forma eficiente y eficaz mediante la calidad de las instituciones de carácter público, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento del servicio, en donde las opiniones de los ciudadanos suele ser puntual para mejorar los procesos y formular políticas públicas que contribuyan sobre la regulación de todos los servicios del Estado (Albuja, 2021).

2.4.2. Reseña histórica de los servicios públicos

Cabe mencionar que el origen del servicio público dato sobre la antigua Francia, también denota en España, esto a mediados del siglo XIX que trajo consigo el nacimiento del derecho administrativo y los servicios públicos; por tal motivo, el servicio público sostuvo su origen sobre el cumplimiento de las expectativas de lucro, por lo tanto, durante su desarrollo se ha pretendido modernizarlos con el propósito de cubrir todas las demanda sociales mediante una forma gratuita y con la calidad efectiva que satisfaga las necesidades de los ciudadanos (Cedeño & Jara, 2023).

Cabe considerar que, a pesar de establecer su origen en Europa, los aportes en América Latina han sido de suma importancia, puesto que el surgimiento en esta región se establece sobre los códigos civiles de algunas naciones en donde se han adaptado los servicios públicos que se contemplan sobre las leyes orgánicas, esto permitirá el establecimiento de un mayor control sobre las instituciones públicas y los gobiernos con la finalidad de brindar un mejor servicio (Cedeño & Jara, 2023).

2.4.3. La definición de los servicios públicos

Los servicios públicos se han constituido como aquel "conjunto de acciones, procedimiento o actividades de carácter básica y esencial que el Estado como ente rector garantiza a la población, esto con el propósito de mejorar el nivel de vida" (Huamaní *et al.*, 2022, p. 46). Desde esta perspectiva, el servicio público se rige con diferentes características que no se consideran rivalidad, ya que son abiertos o disponibles para todos los ciudadanos; además de su uso adecuado que mantiene dependencia sobre su capacidad y disponibilidad de los gobiernos que permitan ofertar un servicio de calidad de manera continua y obligatoria.

En virtud de ello, los servicios públicos se han considerado como "actividades que son realizadas por la administración pública que permita cubrir las necesidades sociales que se encuentran presentes, es decir, son las instituciones mediante sus gobernantes que son los encargados de brindar un servicio" (Huamaní *et al.*, 2022, p. 49). Es importante mencionar que el servicio público se caracteriza por ser gratuito; porque el Estado no tiene fines de lucro sobre el cumplimiento de las exigencias sociales.

2.2.4 Principios de los servicios públicos

Cabe destacar que los servicios públicos deben estar regidos mediante varios principios que contribuyan al establecimiento de un control sobre su prestación de manera formal por esta razón, los principios del servicio público son:

- "Principio de igualdad: Es importante establecer que un servicio debe ser brindado a todos los ciudadanos sin ningún tipo de recepción y discriminación que traiga consigo un beneficio colectivo" (Pérez *et al.*, 2022, p. 65).
- "Principio de permanencia: Estos servicios deben ser brindados a la sociedad mediante una forma continua y regular, sin ningún tipo de interrupción y agotamiento" (Pérez *et al.*, 2022, p. 66).
- Principio de adecuación: "Es importante deducir que el servicio público responde a las necesidades de los ciudadanos mediante su cantidad y calidad, para ello, los organismos públicos deben contar con personal y

equipos que contribuya a cumplir las necesidades de los ciudadanos" (Pérez *et al.*, 2022, p. 67).

- "Principios de obligatoriedad: El gobierno central mantiene una responsabilidad sobre el aseguramiento de la prestación del servicio, esto con el propósito de satisfacer las necesidades sociales" (Pérez *et al.*, 2022, p. 68).
- "Principio de continuidad: Los servicios públicos se han caracterizado por ser permanentes, es decir, su disponibilidad está en todos los días, lugares y horas" (Pérez *et al.*, 2022, p. 69).
- "Principio de gratuidad: Cabe mencionar que los servicios públicos deben ser gratuitos, sin embargo, existen servicios públicos que no son gratuitos en su totalidad, puesto que el Estado presta estos servicios sin ningún fin de lucro" (Pérez *et al.*, 2022, p. 71).

No obstante, como se indicó anteriormente, hay normativas dirigidas al servicio de la población en general donde también se reflejan ciertos principios, en el caso de Ecuador, bajo la Ley Orgánica de Servicio Público, se hallan los principios de "permanencia, excelencia, amabilidad, competitividad, descentralización, descentralización, efectividad, justicia, eficiencia, paridad, organización, fidelidad, oportunidad, participación, deber, razonabilidad, cooperación, transparencia, universalidad en la igualdad, interculturalidad, y la ausencia de discriminación." (LOSEP, 2020).

2.4.5. Tipos de servicios públicos

La función de los servicios públicos se encuentra encaminados sobre la satisfacción de sus necesidades de la ciudadanía, no obstante, estas necesidades se establecen en diferentes formas y escenarios o incluso aspectos, por esta razón, los servicios públicos se clasifican en los siguientes:

- Servicios básicos: Dentro de este marco se encuentra los servicios públicos de carácter domiciliario como energía eléctrica, agua, alcantarillado y drenaje.
- Servicios básicos complementarios: los de limpieza, ordenamiento territorial, educación, entre otros.

- Protección a la comunidad: asistencia social y salud, comunicación social y desastres
- Bienestar social: Son consideradas como el patrimonio, parques o jardines
- Fomento de la actividad económica: pueden ser industriales y agropecuarios (Machín *et al.*, 2022).

2.4.6 El modelo SERVQUAL

2.2.1. Modelo SERVQUAL como herramienta para medir la percepción de la calidad

El modelo SERVQUAL permite medir la calidad del servicio , en donde se establecer la percepción y las expectativas que tienen los clientes frente a un producto o servicio; por lo tanto, este modelo permite medir la calidad conforme a varias dimensiones como la seguridad, tangibilidad, sensibilidad, empatía y capacidad de respuesta; en este sentido, este modelo se ha establecido como un enfoque que permite evaluar la calidad de un servicio que sea percibido por los clientes, obteniendo información de suma importancia que permita fortalecer las expectativas y experiencias (Osejos & Merino, 2020).

2.2.1.1. El modelo SERVQUAL y su importancia

La importancia del modelo SERVQUAL radica “en la evaluación de la calidad del servicio, de hecho, permite la identificación de las expectativas y necesidades de los consumidores frente a los servicios que han sido percibidos por los consumidores” (Ganga *et al.*, 2019, p. 15). En este contexto, el modelo SERVQUAL evalúa la calidad del servicio por medio de dimensiones o componentes, en donde se utilizan cuestionarios para identificar la percepción del consumidor frente a un servicio sobre múltiples afirmaciones; por tal motivo, gracias a estos resultados se podrán identificar varias brechas que se encuentren relacionadas con las expectativas del consumidor.

Desde esta perspectiva, el modelo SERVQUAL según Medina (2023) ha convertido en “una herramienta que permite la identificación como el consumidor percibe el servicio frente a sus necesidades, obteniendo un diagnóstico en relación a las expectativas del negocio son realistas sobre la relación que se oferta” (p. 27).

Permitiendo además la identificación de todas las necesidades que requieren los consumidores.

En Ecuador existe el ranking de resultados, el cual realiza la medición de la calidad de los servicios, es elaborado por el Ministerio de Trabajo y se encuentra dentro de su página web, donde se da una semaforización de resultados, en verde las entidades que estén mayor o igual al 90% hasta el 100%, en amarillo las organizaciones mayor o igual al 80% hasta el 89.99%, y en rojo que serían las instituciones que no cumplen con un estándar de calidad serían las que se encuentran menor al 80%. Cabe destacar que el ranking se lo hace a través de una meta anual, y deben buscar todas las entidades públicas superar el 80% de calidad en los servicios públicos. (Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, 2021).

Dimensiones del modelo SERVQUAL que permiten medir la percepción de calidad

2.4.7. Dimensiones de los servicios públicos

- **Fiabilidad**

La fiabilidad se la define como aquella habilidad que permite la ejecución del servicio de forma cuidadosa y fiable, considerándose una dimensión de suma importancia, debido que tiene la capacidad de ofertar un eficiente servicio por parte de las organizaciones, esto de manera confiable, cuidadosa y segura, por lo tanto, la fiabilidad se ha establecido como aquel servicio que se oferta de forma correcta desde que los consumidores identifiquen los conocimientos y capacidades del personal profesional de la organización (Vizueté, 2021).

Esta dimensión se relaciona con la habilidad de los servicios públicos para satisfacer las promesas y expectativas de forma constante y exacta. Es crucial en situaciones como la gestión tributaria o el abastecimiento de agua, donde la falta de consistencia crea desconfianza, la a fiabilidad en servicios públicos se mide por la capacidad de cumplir promesas sin variaciones, adaptando SERVQUAL a contextos gubernamentales como el gobierno, en un estudio empírico, enfatizan su papel en la retención de usuarios en servicios de transporte público (Pakurár et al., 2020).

- **Capacidad de respuesta**

Esta dimensión se ha definido como aquella disposición que permite a los usuarios adquirir un mejor servicio y oportuno frente a sus necesidades, es decir, el consumidor recibe un servicio rápido y adecuado, además se evalúan los tiempos según los requerimientos de cada consumidor, además de la accesibilidad que pueda generar la empresa hacia su demanda (Vizuete, 2021).

La capacidad de respuesta no solo implica rapidez, sino también la habilidad de anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer soluciones eficaces antes de que surjan inconvenientes mayores. Esto incluye la disposición del personal para brindar información clara, resolver dudas de manera proactiva y adaptarse a cambios en las demandas del consumidor. Una organización con alta capacidad de respuesta logra generar confianza y satisfacción, ya que demuestra compromiso con la calidad del servicio y con la mejora continua en la atención al cliente. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988; Vizuete, 2021).

- **Seguridad**

Se ha conceptualizado como aquel conocimiento sobre la atención de los funcionarios de una organización y sus habilidades para generar un nivel de confianza, estableciéndose como “aquel sentimiento que percibe el usuario sobre la presencia de dificultades que pueden presentarse en el momento del servicio, además de mantener un grado de confianza en las funciones y actividades de la organización” (Vizuete, 2021, p. 23). Por tal motivo, la seguridad abarca la integridad, credibilidad, honestidad y la confiabilidad de las organizaciones que demuestran un interés para crear mayor satisfacción al usuario o consumidor final.

La seguridad constituye un componente esencial que integra la credibilidad y la confianza que los empleados proyectan a partir de sus conocimientos y competencias. Este concepto también involucra la fiabilidad, la honestidad y la integridad; en otras palabras, exige que el personal que brinda el servicio actúe con profesionalismo y mantenga una actitud cortés capaz de fomentar la lealtad del cliente hacia la organización. En consecuencia, la seguridad incide de manera

directa en la calidad del servicio, ya que un servicio seguro es, por definición, un servicio confiable. Tal condición solo se alcanza mediante la intervención de un equipo humano capacitado, con formación sólida y un elevado sentido profesional (Ávalos et al., 2014, como se citó en Morocho, 2019).

- **Empatía**

Este elemento se refiere “al grado de atención de carácter individual, además del conocimiento del personal sobre el servicio, de hecho, se centra en la capacidad de sentir y establecer varias emociones, considerando los valores como la predisposición y el respeto” (Vizuite, 2021, p. 25). Por lo tanto, también es necesario ofertar las implicaciones y el compromiso con el cliente para identificar sus necesidades personales.

Asimismo, la empatía implica una comunicación efectiva y cercana, donde el personal no solo escuche, sino que comprenda activamente las expectativas, preocupaciones y preferencias del cliente. Esto se traduce en un trato personalizado que fortalece la relación entre la empresa y el consumidor, generando confianza, lealtad y una experiencia más satisfactoria. De esta manera, las organizaciones que fomentan la empatía en su servicio logran diferenciarse, ya que demuestran un interés genuino por el bienestar del cliente y por brindar soluciones ajustadas a cada situación particular (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

- **Elementos tangibles**

Por su parte, los elementos tangibles se han definido como aquella apariencia física de las instalaciones físicas, esto comúnmente suele ser representada por la infraestructura, los materiales, equipos y el personal de una organización, esto lleva a cabo las expectativas de la demanda sobre el desempeño organizacional y su relación con las capacidades para administrar los elementos tangibles que cuenta una organización; en este sentido, se integran los equipos, los materiales de comunicación y todos los recursos que permiten ofertar un servicio y cumplir con las necesidades de los consumidores (Vizuite, 2021).

2.4.8. Digitalización de los servicios públicos

Con respecto a la digitalización de los servicios públicos se constituyen como aquella transformación sobre los procesos y tramites gubernamentales de manera analógica, convirtiéndola en la forma digital, para ello, es necesario el uso de herramientas tecnológicas, incluso por la accesibilidad a los ciudadanos con la finalidad de prestar un servicio eficiente y eficaz, es decir, busca la agilización de las gestiones (Huamaní *et al.*, 2022). Además de la reducción y los costos operativos, incluso por la burocracia, lo cual permite la realización de los diferentes trámites de manera segura y remota.

Entre los principales aspectos claves en la digitalización de los servicios públicos, debido que contribuye la modernización, además por la reestructuración de las entidades con el propósito de operar con varias herramientas digitales que son utilizadas en la actualidad, además constituye un acceso remoto, esto por la disponibilidad sobre los servicios que deben ser brindados todos los días según las necesidades de los ciudadanos, mediante el intercambio de la información de manera eficiente en las instituciones públicas, en donde exista una rendición de cuentas en relación de la gestión de los recursos públicos (Huamaní *et al.*, 2022).

2.5. MARCO LEGAL

Como sustento legal del presente estudio se establecieron normativas y leyes que respalden la ejecución de la presente investigación, en donde se ha tomado como referencia la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, el COOTAD, leyes y ordenanza como se muestra continuación.

2.5.1 Constitución de la República del Ecuador

Según el Artículo 66 menciona que:

El derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter y su protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 30)

Según el Artículo 92 establece que:

Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 41-42)

Según el Artículo 264 señala que:

Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: 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 República del Ecuador, 2008, p. 86)

Según el Artículo 314 afirma que:

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 sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 98)

2.5.2. Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2017)

Según el Artículo 12 manifiesta que:

El Estado, a través del ministerio sectorial con competencia en las telecomunicaciones y en la sociedad de la información, definirá las políticas y principios para la organización y coordinación de las acciones de intercambio de información y de bases de datos entre los organismos e instancias de registro de datos públicos, cuya ejecución y seguimiento estará a cargo de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. (Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, 2010, pp. 5-6)

Según el Artículo 13 afirma que:

Son registros de datos públicos: el Registro Civil, de la Propiedad, Mercantil, Societario, Vehicular, de naves y aeronaves, patentes y de propiedad intelectual registros de datos crediticios y los que determine la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, según lo dispuesto por la Constitución de la República y las leyes vigentes. (Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, 2010, p. 6)

Según el Artículo 23 señala que

El sistema informático pretende tecnificar y modernizar los registros, empleando tecnologías de información, bases de datos y lenguajes informáticos estandarizados, protocolos de intercambio de datos seguros que permitan manejar la información adecuada que reciba, capture, archive, codifique, proteja, intercambie, reproduzca, verifique, certifique o procese tecnológicamente la información de los datos registrados. (Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, 2010, p. 8)

Según el Artículo 26 menciona que:

Toda base informática de datos debe contar con su respectivo archivo de respaldo, cumplir con los estándares técnicos y plan de contingencia que impidan la caída del sistema, robo de datos, modificación o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la información pública. (Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, 2010, p. 9)

2.5.3 COOTAD

Según el Artículo 137 afirma que:

Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes. Los servicios que se presten en las parroquias rurales se deberán coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados de estas jurisdicciones territoriales y las organizaciones comunitarias del agua existentes en el cantón (COOTAD, 2010, p. 59).

Tabla 1. Fundamentación legal

Instrumento jurídico	Artículo	Descripción
Constitución de la República del Ecuador	Artículo 66	El derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter y su protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 30)
Constitución de la República del Ecuador	Artículo 92	Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 41-42)

Constitución de la República del Ecuador

Artículo 264

Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: 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 República del Ecuador, 2008, p. 86)

Constitución de la República del Ecuador

Artículo 314

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 sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 98)

Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2017)

Artículo 12

El Estado, a través del ministerio sectorial con competencia en las telecomunicaciones y en la sociedad de la información, definirá las políticas y principios para la organización y coordinación de las acciones de intercambio de información y de bases de datos entre los organismos e instancias de registro de datos públicos, cuya ejecución y seguimiento estará a cargo de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. (Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, 2010, pp. 5-6)

Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2017)

Artículo 13

Son registros de datos públicos: el Registro Civil, de la Propiedad, Mercantil, Societario, Vehicular, de naves y aeronaves, patentes y de propiedad intelectual registros de datos crediticios y los que determine la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, según lo dispuesto por la Constitución de la República y las leyes vigentes. (Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, 2010, p. 6)

Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2017)

Artículo 23

El sistema informático pretende tecnificar y modernizar los registros, empleando tecnologías de información, bases de datos y lenguajes informáticos estandarizados, protocolos de intercambio de datos seguros que permitan manejar la información adecuada que reciba, capture, archive, codifique, proteja, intercambie, reproduzca, verifique, certifique o procese tecnológicamente la información de los datos registrados. (Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, 2010, p. 8)

Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2010)	Articulo 26	<p>Toda base informática de datos debe contar con su respectivo archivo de respaldo, cumplir con los estándares técnicos y plan de contingencia que impidan la caída del sistema, robo de datos, modificación o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la información pública. (Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos, 2010, p. 9)</p>
Ley de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua	Articulo 8	<p>La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) es un organismo de derecho público, de carácter técnico-administrativo adscrito a la Secretaría del Agua, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio propio y jurisdicción nacional (Ley de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua, 2014).</p>
Ley de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua	Articulo 43	<p>La Agencia de Regulación y Control del Agua ejercerá la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la cantidad y calidad de agua en sus fuentes y zonas de recarga, calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y en todos los usos, aprovechamientos y destinos del agua (Ley de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua, 2014).</p>
Ley de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua	Articulo 43	<p>Las relaciones de las Juntas Administradoras de Agua Potable con el correspondiente Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal estarán basadas en los principios de coordinación y transparencia. Las Juntas podrán recabar ayuda técnica y económica del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal para el cumplimiento de sus competencias (Ley de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua, 2014).</p>
COOTAD (2010)	Articulo 137	<p>Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes. Los servicios que se presten en las parroquias rurales se deberán coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados de estas jurisdicciones territoriales y las organizaciones comunitarias del agua existentes en el cantón. (COOTAD, 2010, p. 59)</p>
Ordenanza de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y	Articulo 4.-	<p>La EPMAPA-T tiene como objetivo la prestación eficiente de los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento ambiental, conservación de fuentes, tendiente a preservar</p>

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008); Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2010); Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLOGICO

3.1.2 Enfoque Mixto

El enfoque mixto "es una metodología de investigación que combinara los métodos cuantitativos y cualitativos esto en un estudio. Se utilizará para obtener una comprensión amplia del fenómeno investigado" (Guelmes & Nieto, 2018, p. 12). Esta investigación tendrá un enfoque mixto debido ya que se utilizará información de carácter cuantitativo y cualitativo, para obtener una comprensión profunda del fenómeno de estudio; la ejecución de técnicas como la encuesta considerándose una técnica cuantitativa y la entrevista como una técnica cualitativa permitirá recopilar información sobre la gobernanza de los datos en el GAD del cantón Tulcán y los servicios públicos; en donde se describirá la información recolectada y los datos obtenidos mediante la investigación de campo, es decir, desde el punto de vista cualitativo se puede describir como se encuentran actualmente la gobernanza de datos y el servicio público; mientras que cuantitativa por la utilización de cantidades numéricas partiendo del análisis estadístico.

3.1.3 Enfoque cuantitativo

Según Johnson y Christensen (2020), el enfoque cuantitativo se describe como un proceso sistemático que incluye la formulación de hipótesis, muestreos probabilísticos y pruebas de significancia estadística. Los autores destacan su utilidad en campos como la educación y la psicología para medir variables como el rendimiento académico o las actitudes.

La siguiente investigación estará basada en Enfoque cuantitativo, ya que se utilizarán técnicas e instrumentos dirigidos a toda la ciudadanía, mediante encuestas, donde se buscará responder la pregunta de investigación permitiendo así conocer la gobernanza de datos y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y así poder comprobar la realidad y a la vez determinar su efectividad. Desde esta perspectiva, este estudio también fue cuantitativo debido que se pudo medir con la utilización de datos numéricos y el análisis estadística la relación existente sobre las causas y efecto de la gestión de la información y la calidad en el servicio público, permitiendo medir de manera numérica con el incremento de la claridad de los datos puede mejorar e servicio público, esto mediante el uso de técnicas de recolección de información, para ello, se utilizaron modelos estadísticas para la creación de figuras para la interpretación de los principales hallazgos con la finalidad de identificar desde el puto de vista de los ciudadanos la gobernanza y su impacto en la prestación del servicio público.

3.1.4 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo se fundamenta en la premisa de que la realidad es construida socialmente y se entiende mejor a través de interpretaciones profundas y contextuales. Denzin y Lincoln (2018) lo describen como un proceso inductivo que prioriza la voz de los participantes, utilizando métodos como entrevistas narrativas, observación participante y análisis de discursos para explorar significados subjetivos. Este enfoque rechaza la objetividad absoluta, enfatizando la reflexividad del investigador y la triangulación de datos para validar los hallazgos.

En la presente investigación se utilizará el enfoque cualitativo ya que se necesita conocer la percepción de las autoridades del GAD de la ciudad de Tulcán para obtener información amplia y detallada sobre el fenómeno de estudio donde cada uno de ellos aportará a la investigación, mediante la entrevista se podrá extraer información primaria sobre la gobernanza de datos en el Gad de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos; para ello, esta técnica se dirigirá a las autoridades del GAD de la ciudad de Tulcán para obtener información amplia y detallada sobre el fenómeno de estudio y así conocer la calidad de servicios.

Por esta razón, este estudio es cualitativa debido que se utilizaron varios métodos cualitativos, especialmente por la revisión bibliográfico y el diagnostico de documentos y normativas que regular la gobernanza de datos y el servicio público, lo cual permitió escribir y sustentar mediante reglamentos o leyes los derechos del servicio público, también por la entrevista a los funcionarios del GAD municipal y describir su perspectiva sobre la gobernanza de datos y como impacta en el servicio ciudadano; incluso se analizaron los estándares, controles y procesos de la gobernanza de datos en donde se describen la gestión de los datos, sobre la toma de decisiones y la cultura organizacional sin ninguna medición estadística.

3.1.5. Tipos de investigación

3.1.5.1 Descriptivo

“La investigación descriptiva permite la descripción de un fenómeno de estudio o problema centrándose en responder al como cuando sucede más no en qué; se encarga de puntualizar el comportamiento, actitudes o conductas” (Guevara, 2020, p. 26).

Por esto, desde el contexto descriptivo, este estudio permitió describir la gobernanza de datos en el Gad de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos; una vez recolectada la información se pudo describir la gobernanza de los datos y la percepción de los ciudadanos frente a los servicios públicos, y la construcción de bases teóricas mediante información secundaria.

Por tal motivo, este estudio es descriptivo debido que el principal propósito de esta investigación es caracterizar, retrata y documental la situación actual de la gobernanza de datos del GAD municipal y la relación con la calidad del servicio, para ello, no se manipulan las variables de estudio ni se busca la relación y la causa directa de este problema, es decir, por medio de técnicas e instrumentos de recolección de datos sin ningún tipo de medición numérica se recopila información por medio de entrevistas que fueron interpretadas según las necesidades de la investigación.

3.1.5.2 Bibliográfico/documental

Con respecto a la investigación bibliográfica documental “se encarga de la recolección de información de recursos bibliográficos con el fin de estudiar su comportamiento e identificar las razones de un problema de investigación” (Posada, 2017, p. 26). Por lo tanto, mediante esta investigación se utilizaron recursos bibliográficos como libros, artículos científicos, entre otros materiales bibliográficos para la extracción de información secundaria, además de la utilización de documentos que permitan identificar o describir la gobernanza de los datos; de hecho, mediante este tipo de investigación se sustenta el presente estudio mediante teóricas y bases conceptuales del presente estudio.

En este sentido, esta investigación fue documental debido que se utilizó información proveniente de varios recursos, especialmente se utilizaron reglamentos o leyes que fueron extraídos de leyes orgánicas y la Constitución de la República del Ecuador, también se utilizaron investigaciones académicas que permitan la creación y corroboración desde varios puntos de vista de otras investigaciones realizadas en otros escenarios, y libros que permitió la extracción de información.

3.1.5.3 Analítico-sintético

El método analítico-sintético, desde la perspectiva kantiana, consiste en descomponer conceptualmente un objeto de estudio para comprender sus elementos esenciales y luego integrarlos en una interpretación global. Según Kant (2009) sostiene que el análisis permite aclarar las partes del conocimiento, mientras que la síntesis las organiza en una unidad significativa. En el ámbito de la investigación no científica, este método se utiliza para interpretar fenómenos sociales, educativos o comunitarios sin aplicación de experimentación. Su finalidad es comprender la realidad a partir del razonamiento lógico y la reflexión. De este modo, se favorece una interpretación crítica y estructurada del objeto de estudio.

Desde el punto de vista analítico se realizó un diagnóstico del GAD municipal en donde se estudiaron los procesos actuales, tecnologías, recursos humanos y todo los flujos de información de manera separada, también se llevó a cabo el análisis de la situación actual de la gobernanza de datos, en donde se diagnosticó los

componentes del gobierno de datos, la seguridad, estándares sobre su gestión, además de la prestación del servicio público en donde se describe la eficacia, calidad y velocidad de los servicios específicos según las opiniones de los ciudadanos.

Mientras tanto, desde la perspectiva, sintética se llevó a cabo la integración de gestión y datos, en donde unieron políticas de datos mediante los procesos que realiza el GAD para identificar la información de manera estructurada, en donde se obtuvieron conclusiones como la gobernanza de datos afecta de manera directa sobre la agilidad y la calidad en los servicios públicos que son percibidos por los ciudadanos.

3.1.5.4 De campo

Finalmente, la investigación de campo Según Sandoval (2022) menciona que: Es aquel procedimiento de la investigación científica que permite la recolección de datos usando técnicas cualitativas y cuantitativas en donde el investigador entra en contacto con la población o fenómeno de estudio para su posterior análisis (p. 37).

En este sentido, mediante este tipo de investigación se recolectó información primaria sobre la gobernanza de datos en el Gad de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos para interpretarse objetivamente.

Este tipo de investigación permitió o llevar a cabo un proceso que permitió recolectar información de carácter primario, esto contribuyo en la construcción de los resultaos de esta investigación, para ello, se utilizaron encuestas y entrevistas que fueron dirigidas a los funcionarios del GAD municipal de la ciudad de Tulcán y a los ciudadanos para identificar la perspectiva de los ciudadanos sobre la gobernanza de datos y describir el punto de vista de los funcionarios con la finalidad de identificar la relación que existe entre la gobernanza de datos y el servicio público.

3.2 IDEA A DEFENDER

¡La gobernanza de datos incide en la mejora de prestación de servicios públicos en el GADM de la ciudad de Tulcán!

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Definición de variables

Variable independiente

Gobernanza de datos: Salvador & Ramió (2020) se refieren a la gobernanza de datos, como un modelo que incorpora capacidades tanto técnicas como prácticas, en la mejora de las estructuras organizativas, tomando en cuenta el nivel operativo y la digitalización, de esta manera se implementan nuevas acciones y mecanismos con tendencias en las tecnologías, para ponerle importancia al papel de los datos y la información ya que es un factor estratégico en la administración pública. La gobernanza de los datos también se considera un modelo que permite incorporar todas las capacidades técnicas, donde se establecen prácticas sobre la mejora en las organizaciones, esto con digitalización y operativo, permitiendo implementar mecanismos o acciones bajo tendencias tecnológicas que permitan mantener un control de los datos y la información (Ávila, 2023). Por esta razón, se ha establecido como un factor estratégico sobre la administración pública, de hecho, se debe vincular con el desarrollo tecnológico que permita un adecuado almacenamiento de la gestión de los datos.

Variable dependiente:

Servicio público: Para Alcívar y Jara (2019) se denominan así ya que su prestación es permanente y continúa dentro de los hogares, son considerados como servicios públicos, porque deben tener algunas características como por ejemplo que deben estar en un hogar o casa, a través de un medio disponible ininterrumpidamente, deben aprovechar los recursos naturales, y ser brindados por el Estado.

Los servicios públicos se han considerado como "actividades que son realizadas por la administración pública que permita cubrir las necesidades sociales que se encuentran presentes, es decir, son las instituciones mediante sus gobernantes que son los encargados de brindar un servicio" (Huamaní *et al.*, 2022, p. 49).

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Gobernanza de datos (Variable independiente)	Estructura de los datos	Organización de datos institucionales. Claridad en la estructura de información.	Entrevista	Guion de entrevista
		Facilidad de comprensión de los datos para la ciudadanía Nivel de actualización de datos Acceso oportuno a los datos.		
	Almacenamiento de los datos.	Disponibilidad de información. Digitalización de datos e información. Protección de datos institucionales Control y accesos a la información		
		Seguridad de datos		
Servicios Públicos (Variable dependiente)	El modelo SERVQUAL	Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Encuesta	Cuestionario estructurado
		Sensibilidad		

3.4 MÉTODOS A UTILIZAR

3.4.1 Deductivo-inductivo

El método deductivo inductivo es considerado como “dos formas de razones que se orientan en una forma lógica, el método deductivo parte de aspectos generales hasta premisas particulares, mientras que el método inductivo surge de aspectos particulares hasta llegar a lo más general posible” (Rodríguez & Pérez, 2017, p. 12). Por eso, en esta investigación con este método se partirá de aspectos generales hasta contextos específicos, se partió de un problema existente y mediante un procedimiento de investigación se obtuvieron resultados recolectando datos, donde se analizaron e interpretaron, hasta obtener las conclusiones y recomendaciones sobre la gobernanza de datos en el Gad de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos.

3.4.2 Técnicas.

Para la recolección de información se utilizaron las siguientes técnicas

3.4.3 Entrevista

Según Gonzales et al., (2022) afirma que la entrevista “es una forma de obtener información amplia sobre un problema de estudio, en donde el investigador mantiene una conversación de un tema, considerándose una técnica cualitativa para identificar los conocimiento y opiniones sobre un tema específico” (p. 27). Por eso, mediante la entrevista se podrá extraer información primaria sobre la gobernanza de datos en el Gad de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos; para ello, esta técnica se dirigirá a las autoridades del GAD de la ciudad de Tulcán para obtener información amplia y detallada sobre el fenómeno de estudio, se utilizó un guion de entrevista conformado por preguntas abiertas para obtener información que corroborar el problema de la investigación, y se analizó e interpretó según las necesidades de la investigación.

3.4.4 Encuesta

La encuesta “es una técnica cuantitativa que permite la recolección de información sobre un problema de estudio, para ello, se lleva a cabo un cuestionario a un grupo definido de personas y proporcionan información sobre las opiniones de la población” (Salvador & Cuenca, 2021, p. 36). Mientras tanto, la encuesta permitió la extracción de

información primaria sobre la percepción de la población del cantón Tulcán sobre la prestación del servicio público en el GAD conforme a la gobernanza de los datos; en donde se utilizó un cuestionario estructurado conformado por una serie de preguntas, en donde esta información fue posteriormente analizada e interpretada de manera objetivo, para ello, es importante mencionar que se utilizó el modelo servqual para medir la calidad del servicio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

La población de estudio fueron los funcionarios públicos del GAD del cantón Tulcán, quienes mediante una entrevista se pudo obtener información amplia sobre la gobernanza de los datos; mientras tanto, para medir el servicio público a la población fue la población del cantón Tulcán quien son los principales evaluadores de la calidad del servicio público, debido a la gran cantidad de habitantes en este cantón fue necesario realizar el cálculo de la muestra mediante la población finita, para ello, se tomó como referencia la población del año 2023 según las proyección del INEC, por tal motivo, a continuación se muestra el cálculo de la muestra.

Calculo muestral

Donde:

N: Población o universo (92 375)

Z: Nivel de confianza (95%, equivalente a 1,96)

e: Error muestral (5%)

p: Proporción de aceptación (0,5)

q: Proporción de rechazo (0,5)

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 92375}{0,05^2 * (92375 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 92375}{0,0025(92374) + 3.8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{88.716,95}{231,8954}$$

$$\mathbf{n= 383}$$

Una vez realizado el cálculo muestral con un error del 5% y un nivel de confianza del 95% el total de encuestas a aplicar serán 383, cabe mencionar que el tipo de muestreo fue probabilístico, aleatoria simple.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

¿El portal web del GADM de Tulcán proporciona información clara y actualizada sobre los servicios públicos que brinda?

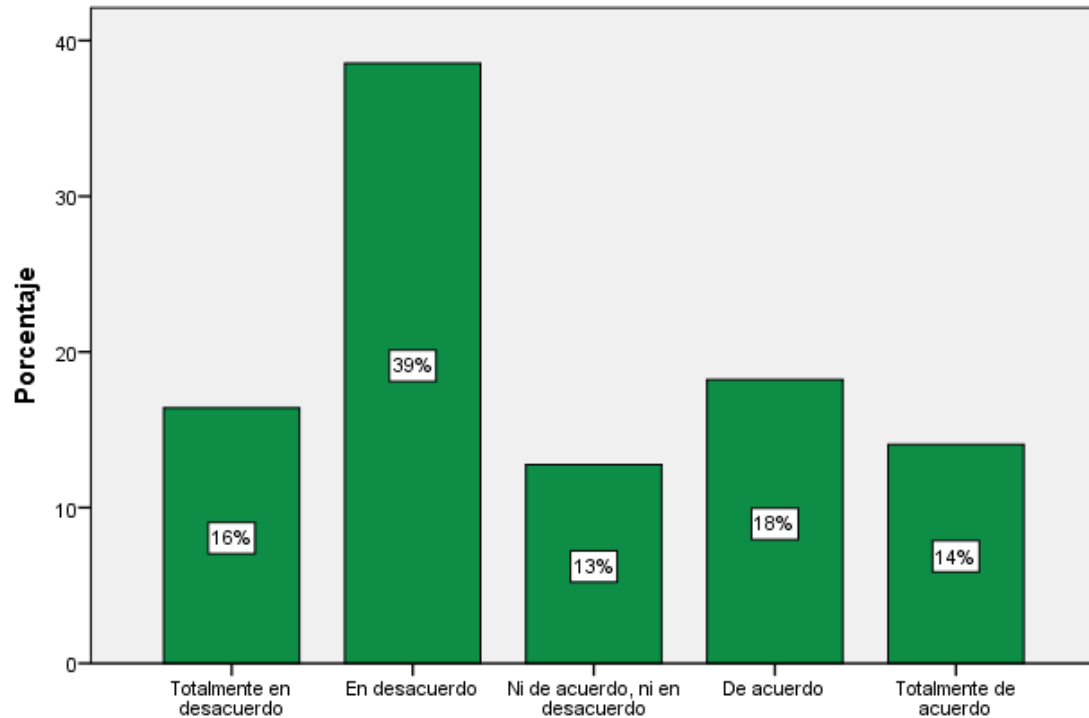


Figura 1. Información clara y actualizada
Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación:

Según los resultados obtenidos a la población del cantón Tulcán se puede identificar que la mayoría mencionó estar en desacuerdo sobre la información actualizada y clara del portal web del GAD municipal de esta ciudad, por lo tanto, se puede identificar que la población no está de acuerdo con la actualización y claridad de la información sobre los servicios públicos; es decir, 4 de cada 10 personas no tienen altas expectativas sobre la información en esta plataforma. Mientras tanto, se puede observar que son escasas las personas que mencionaron estar de acuerdo, por esta razón, se obtiene como conclusión que la información debe ser clara y actualizada en función de los servicios públicos y de esta manera satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

¿La información en el portal web del GADM de Tulcán es disponible y está organizada de manera fácil de encontrar?

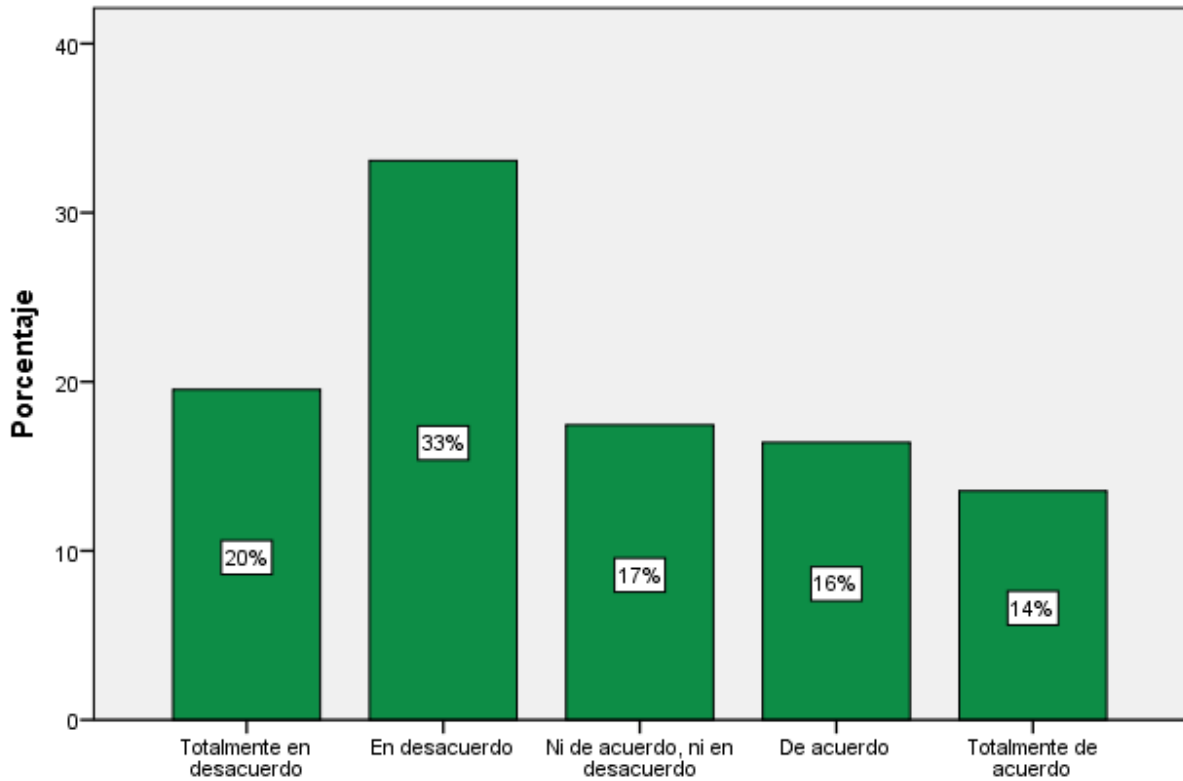


Figura 2. Disponibilidad y organización de la información

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

Con respecto a la información que se encuentra publicada en las plataformas del GAD municipal y su organización y fácil acceso se puede identificar similar tendencia, debido que la población del cantón Tulcán esta en desacuerdo sobre la facilidad y la organización de la información, los cuales representan un 33%, es decir, 3 de cada 10 personas afirmaron que esta en desacuerdo, mientras que el 20 afirmó que esta en total desacuerdo, mientras tanto, se puede observar que tan solo 1 de cada 10 personas mencionaron que están en total acuerdo, por tal motivo, se puede identificar que existe una baja percepción de la población sobre la organización de la información y su fácil accesibilidad, lo cual requiere de mejoras para cumplir con las necesidades en la población del cantón Tulcán.

¿El portal web del GADM de Tulcán presenta un diseño moderno y funcional que facilita su uso?

¿El portal web del GADM de Tulcán presenta un diseño moderno y funcional que facilita su uso?

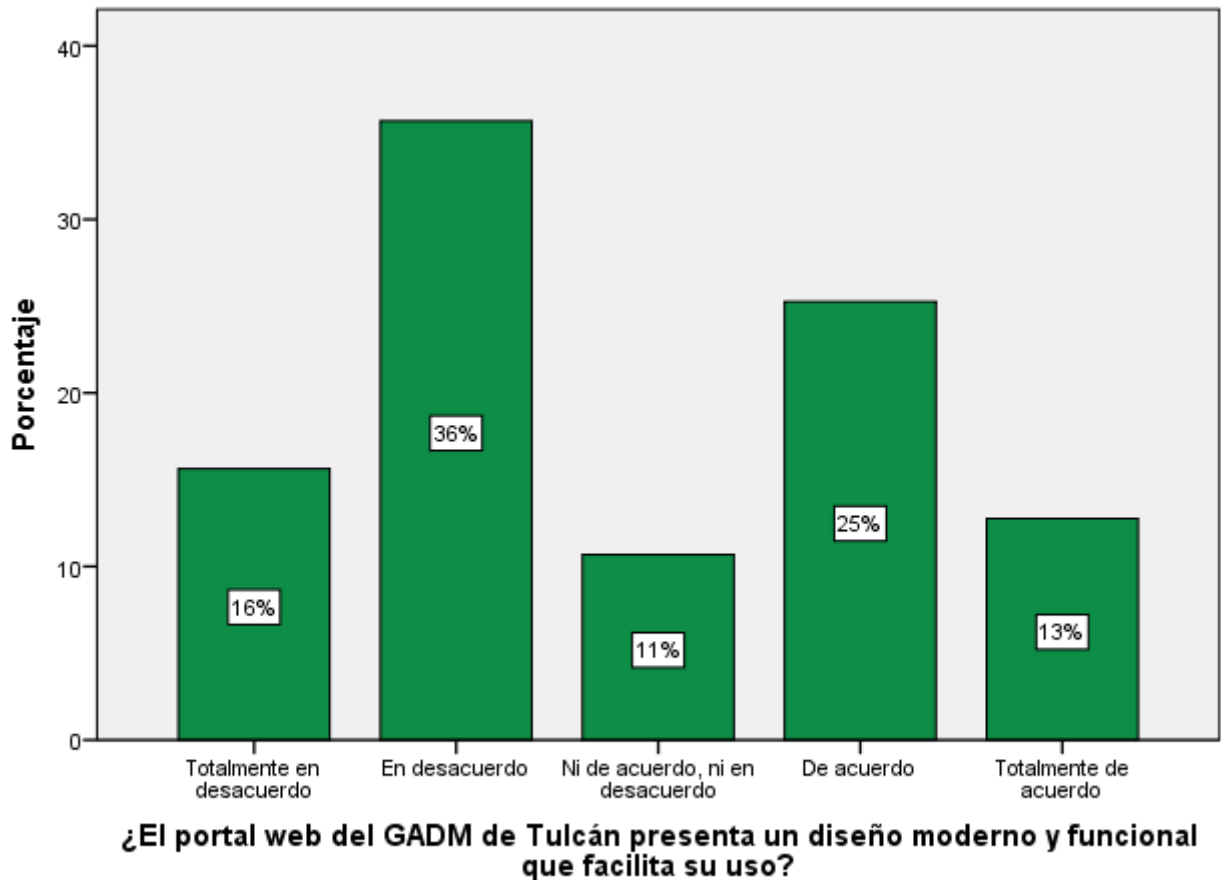


Figura 3. Diseño moderno y funcional

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

En relación del diseño moderno y la facilidad de acceder a los portales web del GAD municipal se puede identificar que la mayoría de la población de cantón Tulcán mencionaron están en desacuerdo, lo cual representa un porcentaje significativo, seguido de aquellos que afirmaron estar de acuerdo, por lo tanto, se puede identificar desde la perspectiva de la población que la página web y la información que se

encuentra en los portales web es deficiente y requiere de mejoras para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de la población frente a la facilidad de uso, por esta razón, la población realiza sus trámites de manera presencial.

¿El portal web del GADM de Tulcán se encuentran visualmente atractivo y cuentan con la información actualizada?

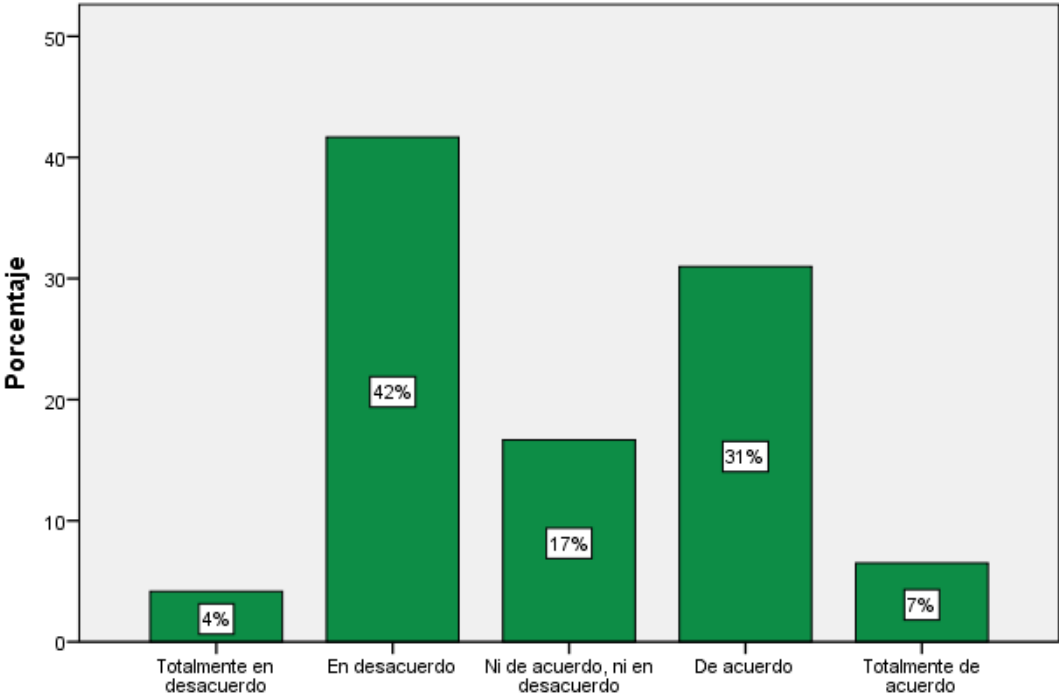


Figura 4. Información actualizada y atractividad

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

En relación a la atractividad y la actualización de la información, los resultados de este estudio reflejan que la página web del GAD municipal de Tulcán requiere mejoras, esto debido que la mayoría menciono estar en desacuerdo sobre la atractividad de esta plataforma, lo cual representa el 42%, es decir, 4 de cada 10 personas afirmaron que de manera visual no se encuentran satisfechas con la información y la atractividad de esta página web; seguido de un inferior porcentaje que mencionó estar de acuerdo. Mientras tanto, se puede observar que son escasas las personas que afirmaron estar en total acuerdo.

¿La información publicada en el portal web del GADM de Tulcán coincide con los servicios prestados?

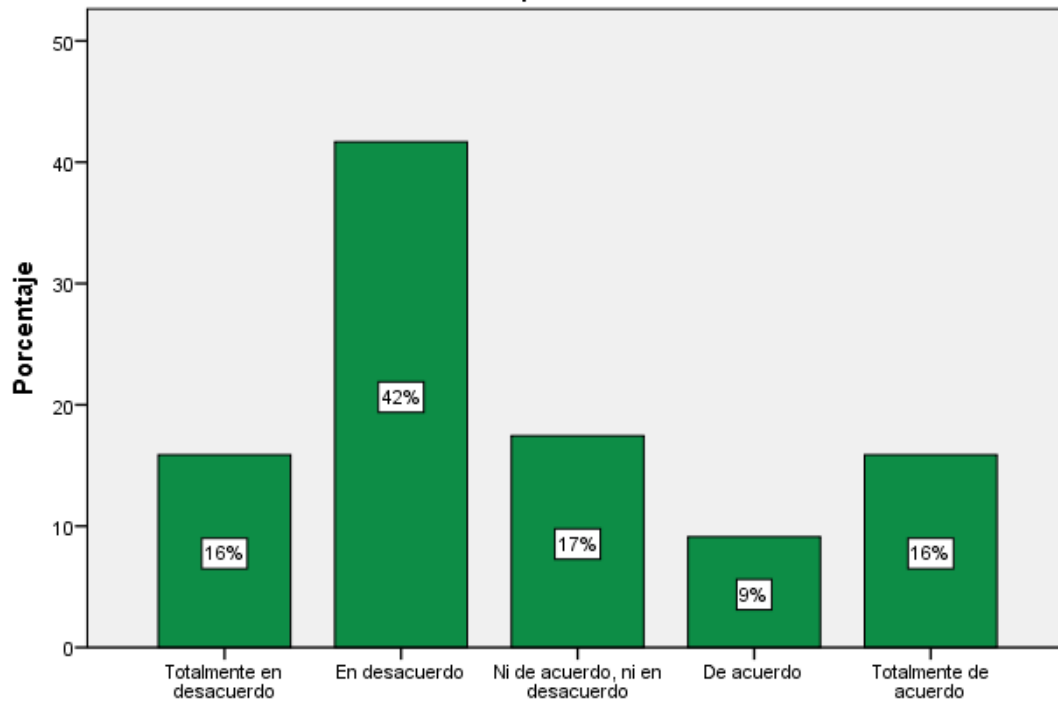


Figura 5. Información y coincidencia con los servicios prestados

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

Una vez identificado la actualización de la información de la página web del GAD de la ciudad de Tulcán se puede identificar que la población no está de acuerdo con la información que se encuentra pública en estos portales, puesto que mencionaron que no coinciden con los servicios prestados, es decir, el 42% mencionó que la información que se encuentra en la página web no cumple con sus expectativas frente a la prestación del servicio; mientras tanto, se puede observar que son escasas las personas que están de acuerdo con esta información y su relación con los servicios públicos que ofrece la institución. Identificando la necesidad de establecer mejorar y actualizar la información según los servicios públicos.

¿Cuándo surge un problema, ¿La institución brinda una respuesta oportuna?

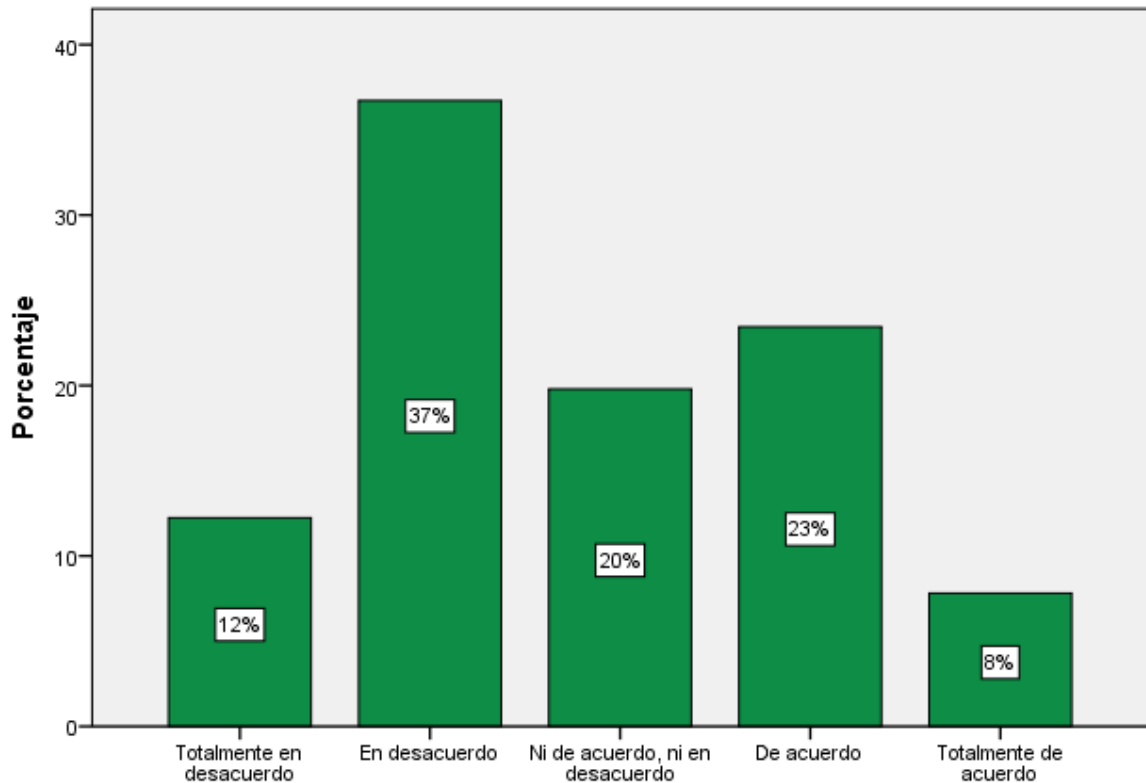


Figura 6. Respuesta oportuna

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

En relación de la respuesta oportuna frente a un problema se puede identificar que la mayoría de la población del cantón Tulcán afirmó que está en desacuerdo, representados por el 37%, lo cual indica que la institución no establece una respuesta oportuna en los portales web según las necesidades de los ciudadanos, por esta razón, la mayoría de la población presenta incertidumbre sobre los servicios que se ofertan en estos portales, mientras tanto, se puede observar que son escasas las persona que firmaron estar de acuerdo con la respuesta oportuna en la página web, por esta razón, es necesario establecer mejorar sobre los problemas que presentan los ciudadanos mediante una respuesta oportuna.

¿Los datos proporcionados por el GADM de Tulcán son confiables y verificables?

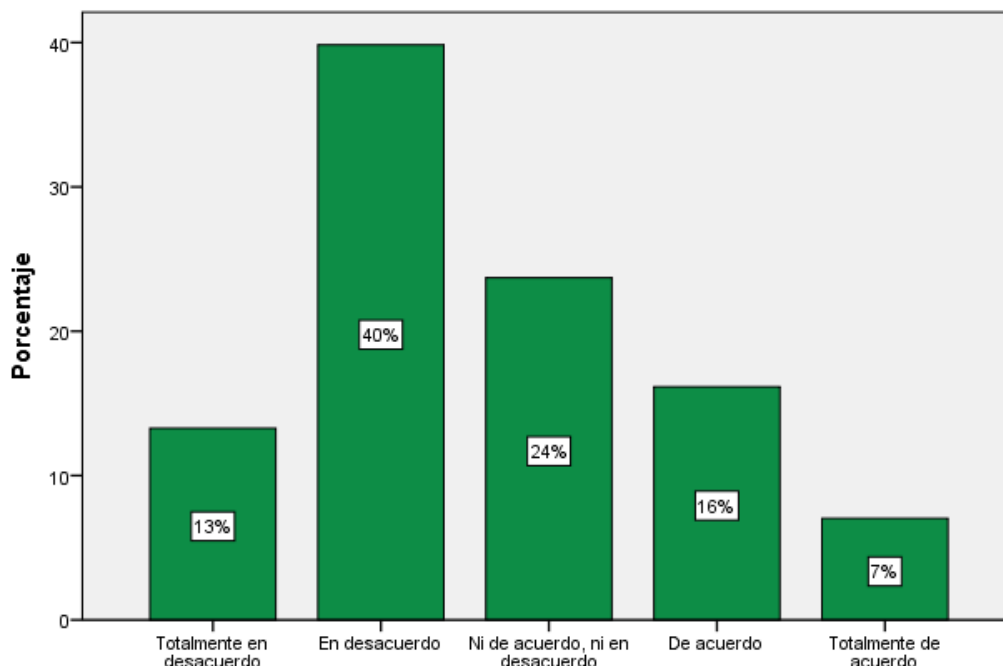


Figura 7. Confiabilidad de los datos

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

Se puede identificar que la población del cantón Tulcán tiene una baja percepción sobre los datos que proporciona el GAD municipal, esto debido que la mayoría mencionó estar en desacuerdo, sobre la información que proporciona esta institución, es decir, que los datos no son confiables y verificables; esto por la desactualización de la información que se encuentra en los diferentes portales, por tal motivo, se obtiene que 4 de cada 10 personas afirmaron que estos datos no cumple con sus necesidades, seguido de un inferior porcentaje que afirmó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Mientras tanto, las personas que afirmaron estar en total cuerdo representan un leve porcentaje.

¿El tiempo de espera para recibir atención es oportuna y los procesos de atención se desarrollan de manera ágil y eficiente?

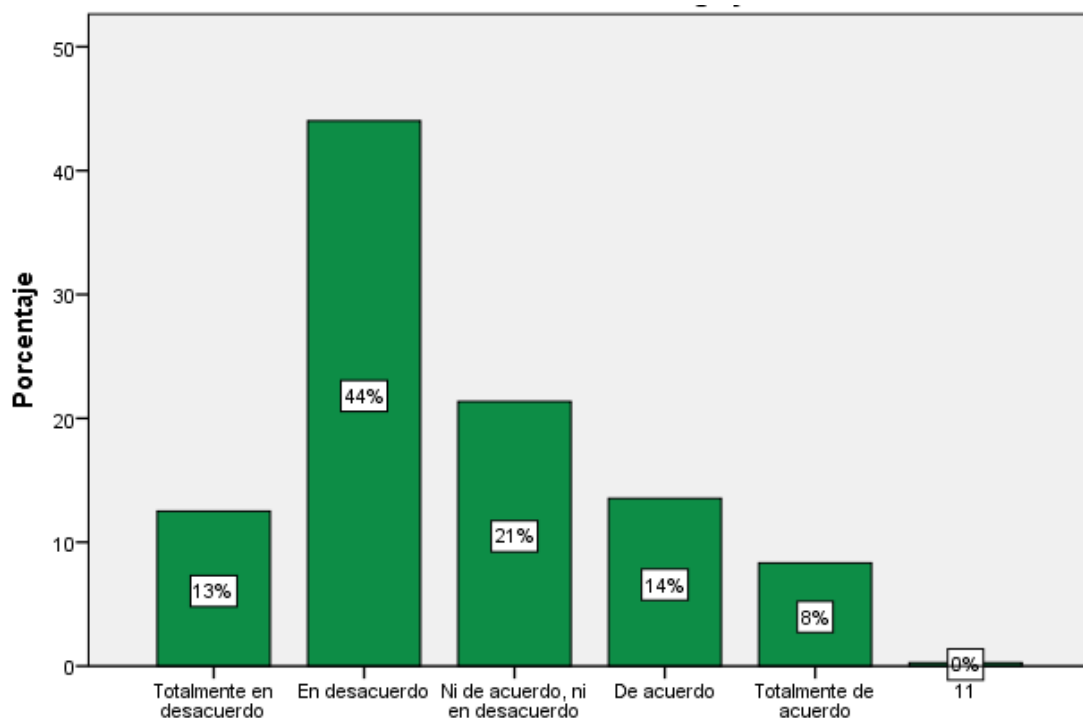


Figura 8. Tiempo y procesos de atención

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

Ahora bien, con respecto a los tiempos de espera para recibir información en los portales web del GAD municipal de Tulcán es deficiente desde el punto de vista de los ciudadanos, esto surge porque el 44% de la población mencionó que está en desacuerdo sobre los tiempos de espera para recibir atención oportuna en relación de los procesos de atención, su eficiencia y agilidad, lo cual representa un porcentaje representativo, mientras tanto, un inferior porcentaje mostró una postura neutral, es decir, no está ni en desacuerdo, ni de acuerdo. No obstante, son escasas las personas que afirmaron estar de acuerdo con la eficiencia en la agilización y atención oportuna de los procesos de atención.

¿Los servidores públicos de la institución siempre están dispuestos a ayudar y orientar al usuario?

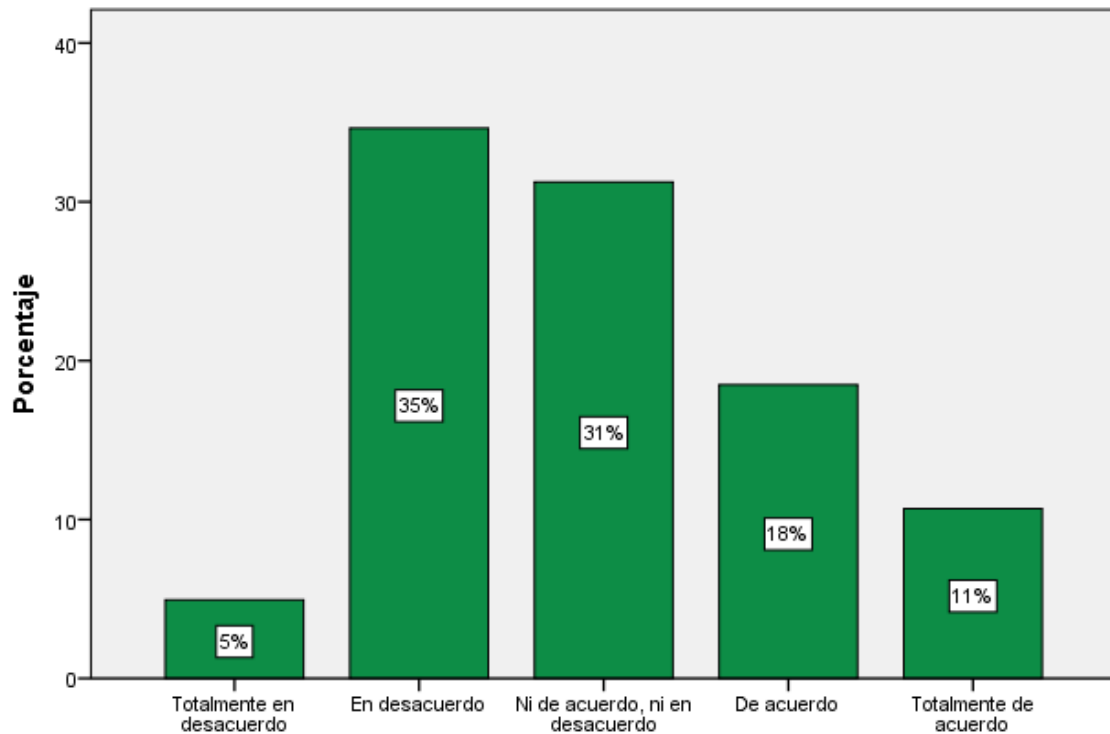


Figura 9. Ayuda y orientación al usuario

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

También se puede identificar que la mayoría de la población de la ciudad de Tulcán mencionó que está en desacuerdo sobre las ayudas u orientaciones de los usuarios en las plataformas virtuales, debido que representan el 35%, por lo tanto, se puede identificar que 4 de cada 10 personas no están de acuerdo con la ayuda que ofrecen los servidores públicos en los portales virtuales, seguido de un inferior porcentaje que mencionó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras que las personas que sí están satisfechos o de acuerdo con la orientación de los servidores públicos reflejan un escaso porcentaje, lo cual indica que en los portales web no existe un tipo de orientación al usuario.

¿El portal web del GADM de Tulcán ofrece información oportuna sobre requisitos y trámites?

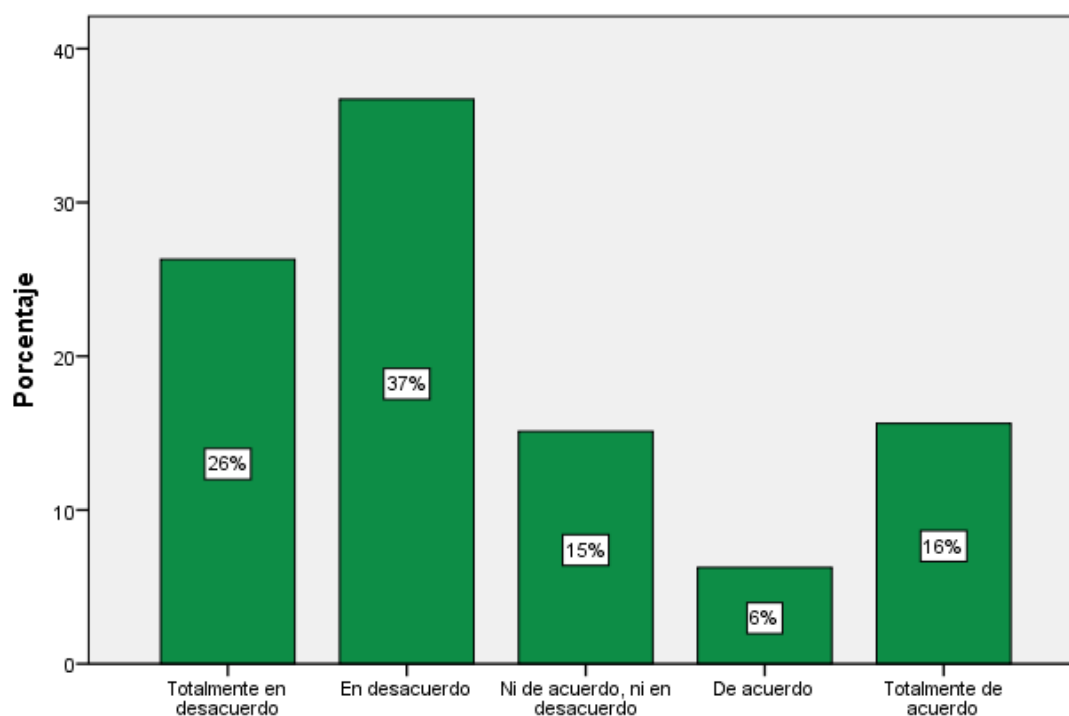


Figura 10. Información oportuna sobre trámites y requisitos

Nota. Investigación de campo, (2026).

Interpretación

Finalmente, con respecto a la información oportuna sobre los trámites y requisitos en el portal web del GAD municipal de la ciudad de Tulcán la mayoría de los usuarios mencionó que está en desacuerdo sobre estos procedimientos, representados con el 37%, seguido de un inferior porcentaje que mencionó estar en total desacuerdo, lo cual se puede identificar que la información sobre los trámites y requisitos es deficiente en el portal web de esta institución. Mientras tanto, son escasas las personas que mencionaron estar de acuerdo, identificando la necesidad de establecer mejoras en este proceso y la información del portal Web.

Resultados de entrevista

Tabla 3. Entrevista jefa de Tics del GAD municipal

Nombre del entrevistado	Ing. Alexander Cevallos
Cargo o función que desempeña	Jefe de Tics
Pregunta	Respuesta
<p>¿Cómo están organizados los datos del GADM de Tulcán en los portales web y con qué frecuencia se realiza su actualización?</p>	<p>En la página web institucional la información se lleva mediante organizadores y de transparencia, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información institucional (misión, visión, alcalde biografía). • Noticias y comunicados. • Transparencia institucional (LOTAIP). • Planificación y gestión (PDOT, POA). • Presupuesto institucional. • Rendición de cuentas. • Trámites y servicios para la ciudadanía. <p>La actualización de esta información se realiza generalmente de forma periódica.</p> <p>La página institucional permite a los ciudadanos acceder a información pública, entre la cual se incluye:</p>
<p>¿Cuál es la información a la que el ciudadano puede acceder mediante el portal web del GADM de Tulcán?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información institucional (misión, visión, alcalde biografía). • Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). • Presupuesto municipal. • Rendición de cuentas. • Convocatorias, comunicados y noticias. • Información sobre trámites y servicios municipales.
<p>¿Qué mecanismos de seguridad se implementan en el portal web para garantizar el acceso a la información sin retrasos?</p>	<p>Para asegurar la disponibilidad y el acceso a la información se ha contratado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidores web con control de acceso y autenticación para administradores. • Optimización del rendimiento del sitio mediante alojamiento web adecuado y gestión de contenido.
<p>¿Se cuenta con protocolos establecidos para garantizar que los documentos publicados en el portal web sean claros, completos y comprensibles para la ciudadanía, y con qué frecuencia se actualizan?</p>	<p>La publicación de documentos en la página WEB suele seguir protocolos administrativos internos que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión técnica y legal por parte de la dirección de Comunicación y Jurídica. • Validación de la información por jefes o direcciones. • Cumplimiento de formatos institucionales.

¿Qué tecnologías se están implementando para garantizar la disponibilidad de la información en el portal web del GADM de Tulcán?

- Publicación en formatos accesibles (principalmente PDF e imágenes).
- Servidores web y hosting institucional con monitoreo de disponibilidad.
- Bases de datos digitales para almacenar documentos y registros.
- Servicios de gobierno electrónico que permiten realizar consultas o trámites en línea.

¿Qué políticas internas de seguridad de la información ha implementado el GADM de Tulcán para garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en el sitio web?

- Protección y tratamiento adecuado de datos personales.
- Acceso restringido a bases de datos institucionales.
- Uso de protocolos de seguridad para el manejo de información sensible.
- Publicación únicamente de información pública autorizada.

¿Qué medidas de seguridad aplica y con qué frecuencia realiza auditorías, pruebas de vulnerabilidad y copias de seguridad?

- Copias de seguridad periódicas del portal y base de datos.
- Actualización de software y parches de seguridad.
- Pruebas de vulnerabilidad y monitoreo del sistema para detectar riesgos.
- Control de acceso a usuarios administradores.

Las auditorías y pruebas de seguridad pueden realizarse de manera periódica.

¿Qué protocolos o estándares de calidad se aplican para verificar la información antes de publicarla en el portal web del GADM de Tulcán?

- Validación por la unidad responsable de la información.
- Revisión por la dirección administrativa o jurídica cuando se trata de documentos oficiales.
- Cumplimiento de normas de transparencia pública.
- Revisión de formato, redacción y coherencia del documento.

¿Qué planes, proyectos o acciones se han establecido para mejorar el conocimiento y acceso sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos en el GADM de Tulcán para la ciudadanía?

- Desarrollo y mejora del portal institucional para difundir información pública.
- Publicación de rendiciones de cuentas y documentos de planificación para fortalecer la transparencia.
- Implementación de formularios y servicios en línea para atención ciudadana.
- Promoción de gobierno electrónico para facilitar trámites sin acudir presencialmente.
- Difusión de noticias, convocatorias y actividades municipales en el portal web.

Tabla 4. Entrevista al director de planificación del GAD municipal

Nombre de entrevistado	Ing., Carlos Almeida
Cargo o función que desempeña	Director de planificación
¿Cómo están organizados los datos del GADM de Tulcán en los portales web y con qué frecuencia se realiza su actualización?	<p>Los datos están organizados en secciones temáticas en nuestro portal principal de nuestro municipio.</p> <p>La información está organizada por secciones como es: toda la información institucional, lo que tiene que ver o se relaciona con la LOTAIP, PDOT y el POA, además de lo que es las ordenanzas Municipales, rendición de cuentas, tramites y servicios de la ciudadanía, aunque hay que tener claro que no toda la información de los servicios que presta nuestro municipio está en nuestras plataformas.</p> <p>Actualmente estamos creando un plan para mejorar nuestras plataformas y brindar toda la información que la ciudadanía requiere.</p>
¿Cuál es la información a la que el ciudadano puede acceder mediante el portal web del GADM de Tulcán?	<p>Los ciudadanos acceden a información pública como presupuestos, contratos, solicitudes de permisos de construcción, indicadores de gestión, algunas ordenanzas, pagos de impuestos y trámites básicos como certificados. Pero no hay mucho sobre cómo van los servicios diarios.</p>
¿Qué mecanismos de seguridad se implementan en el portal web para garantizar el acceso a la información sin retrasos?	<p>Contamos con firewalls esto garantiza acceso fluido, impactando positivamente en servicios como reportes de incidencias ciudadanas, además de servidores web de control de acceso y autenticación y de gestión de contenido.</p>
¿Se cuenta con protocolos establecidos para garantizar que los documentos publicados en el portal web sean claros, completos y comprensibles para la ciudadanía, y con qué frecuencia se actualizan?	<p>Sí, aplicamos el Protocolo de Publicación de Información Pública (resolución interna GADMT-PLAN-2022-001), basado en la Ley de Transparencia (COA), que exige formato PDF/A accesible.</p>
¿Qué tecnologías se están implementando para garantizar la disponibilidad de la información en el portal web del GADM de Tulcán?	<p>Se cuenta con servidores web y hosting que cuenta con monitoreo de disponibilidad para almacenar la información además de los servicios de gobierno abierto electrónico que sirve para que la ciudadanía realice sus consultas y algunos trámites en línea.</p>
¿Qué políticas internas de seguridad de la información ha implementado el GADM de Tulcán para garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en el sitio web?	<p>Se cuenta con Política alineada a la protección de datos personales, acceso restringido a la base de datos que maneja nuestra institución no almacenamos datos sensibles en el portal, se publica solo información pública autorizada.</p>
¿Qué medidas de seguridad aplica y con qué frecuencia realiza auditorías, pruebas de vulnerabilidad y copias de seguridad para proteger la aplicación web y prevenir intrusiones?	<ul style="list-style-type: none"> • Copias de seguridad de nuestro portal y de la página web. • Pruebas de seguridad. • Copias en servidores locales

¿Qué protocolos o estándares de calidad se aplican para verificar la información antes de publicarla en el portal web del GADM de Tulcán?

- Controles de acceso con usuarios y contraseñas para los servidores que trabajan en nuestra institución.
- Revisión por dos niveles (técnico y legal) antes de la publicación, basada en guías COA para transparencia.
- Verificación contra fuentes oficiales
- Cumplimientos de las normas ya establecidas.

¿Qué planes, proyectos o acciones se han establecido para mejorar el conocimiento y acceso sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos en el GADM de Tulcán para la ciudadanía?

- Digitalización de trámites
 - Implementación de documentos sobre los servicios públicos más frecuentes.
 - Difusión de noticias y actividades que realice el GADM en todos los portales web
 - Servicios en línea como son los pagos
-

Tabla 5. Entrevista Ing. Alex Cevallos

Nombre del entrevistado	Ing. Alex Cevallos
Cargo o función que desempeña	Director de talento humano
Pregunta	Respuesta
¿Cómo están organizados los datos del GAT Municipal de Tulcán en los portales web y con qué frecuencia se realiza su actualización?	<p>Como portales web, consideraríamos no solo las páginas web, también consideraríamos las redes sociales.</p> <p>Con respecto a la página web institucional, es una revisión mensual más o menos, en donde se presenta información básica, digamos así, noticias, pero noticias relevantes, no estamos presentando noticias de día a día, las noticias de día a día más se las presenta es en temas de redes sociales. En la organización, bueno, se presenta, es una organización, una presentación básica en la página web, no es una presentación tan al detalle de la organización de la municipalidad. Como siguiente pregunta sería Como portal web del municipio, hay dos temas que son básicos y son obligatorios presentarlos, que son el tema de condición de cuentas y lo que es el tema de la LOTAI, que es la Ley Orgánica de Transparencia de la Información Pública.</p>
¿Cuál es la información a la que el ciudadano puede acceder mediante el portal web del GAT Municipal de Tulcán?	<p>Luego de eso ya viene, pues es un poquito de la historia del cantón, un poquito de la historia del alcalde, la biografía y algo de noticias, no se presenta mayor información en la página web. Existe una ley que obliga a todas las instituciones públicas a cumplir ciertos mecanismos de seguridad. Digámoslo así, como mecanismos básicos, nosotros contratamos consultorías anuales que nos hagan una evaluación para ver qué es lo que tenemos que cumplir de acuerdo a la normativa legal.</p>
¿Qué mecanismos de seguridad se implementan en este portal web para garantizar el acceso a la información y que sea sin retrasos?	<p>Con respecto a esto, lo que publicamos en la página es lo de la LotaiP y la LotaiP se la sube mensualmente de acuerdo a los formatos establecidos por la Defensoría. Ellos establecen los formatos y nosotros subimos la información de acuerdo a los formatos establecidos</p> <p>las tecnologías, lo que podemos hablar es de, lo primero que se compra es el espacio en Internet, para nosotros poder publicar.</p>
¿Se cuenta con protocolos establecidos para garantizar que los documentos publicados en este portal web sean claros, completos y comprensibles para la ciudadanía y con qué frecuencia se actualizan?	<p>Ese espacio se lo llama un dominio. Entonces, nosotros lo que compramos es el dominio para poder publicar. La página web como tal está, es un diseño propio de los ingenieros de aquí y digámoslo así, si hablamos de tecnologías de seguridad, pues ahí se maneja lo que son el firewall, los microtics, para establecer que tampoco haya, digámoslo así, vulneraciones</p>

¿Qué políticas internas de seguridad de la información han implementado el GAT municipal de Tulcán para garantizar así el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en este sitio web?

desde afuera hacia la información interna del municipio.

¿Qué medidas de seguridad aplica y con qué frecuencia realiza auditorías, pruebas de vulnerabilidad y copias de seguridad para proteger la aplicación web y prevenir intrusiones?

La Jefatura de TIC, mensualmente actualizan y revisan la Ley de Protección de Datos. Entonces, porque la ley ya no nos permite publicar, digámoslo así, datos personales. Entonces, por eso es que la LogType también se modificó y ya no se publica tantos datos personales tampoco. se contrata una consultoría anualmente para que nos haga una evaluación. Actualmente tenemos lo que es el firewall y bueno, en el data center tienen otros protocolos de seguridad que eso ya no se los tiene al detalle, ¿sí? Pero lo que te puedo decir, sí, es que el firewall hace unas auditorías y las seguridades, las copias de seguridad que se sacan son semanalmente. Cada viernes se lo realiza.

¿Existen protocolos o estándares de calidad que se apliquen para verificar información antes de publicar en este portal web?

Los protocolos que se manejan es cada jefe de cada área. Él es el responsable de revisar y ellos pasan a la dirección administrativa para que la dirección administrativa, a través de TIC, suban al portal web. Pero la responsabilidad, por eso nosotros pedimos la información mensualmente, con firmas de responsabilidad. Ellos tienen que verificar la información y esa información nosotros la publicamos. Bueno, como última pregunta

¿Existe algún plan o proyecto o acción que se ha establecido para mejorar el conocimiento y acceso sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos en el GAT municipal de Tulcán para la ciudadanía?

Se está trabajando en eso. Estamos trabajando de la mano con los resultados de la consultoría del año anterior para hacer un poquito más accesible la página municipal y los servicios que se pueden empezar a través de ella.

Tabla 6. Entrevista vicealcaldesa de la ciudad de Tulcán

Nombre del entrevistado	Dra. Narcisa Tapia
Cargo o función	Vicealcaldesa
Pregunta	Respuesta
¿cómo están organizados los datos del GAT municipal de Tulcán en los portales web y con qué frecuencia se realiza la actualización?	<p>Mi función es de aconsejar, yo no manejo ese tema, pero sí es preocupante porque no existe un sistema claro donde usted como ciudadano pueda verificar, puede abrir la página y verificar todos los actos, todos los proyectos, las obras que se realizan de parte del GAT municipal.</p>
¿cuál es la información (0:48) a la que el ciudadano puede acceder mediante el portal web del GAD municipal de Tulcán?	<p>Usted accede a las páginas del GAD municipal, ¿no? Sin embargo, como le acabo de manifestar, hay un tanto de negligencia en subir oportunamente todos los datos, actas, resoluciones, todos los procesos que se llevan a efecto. Si usted abre las páginas, no va a encontrar todo y bueno, existen algunos que sí le hacen el seguimiento, pero la mayoría no está constando allá. Usted tiene que ir a averiguar así, sin tomar en cuenta estos medios que son tan importantes.</p>
¿Qué mecanismos de seguridad se implementan en este portal web para garantizar que el acceso a la información sea sin retrasos?	<p>Tendríamos que accionar por la vía constitucional, como lo hice yo, porque en una forma para disponer o para pedir que esto se agilite, pues ya vamos a terminar, por ejemplo, la administración. Ya falta un año y hasta ahora no se ha implementado un sistema adecuado para que no solamente los funcionarios, los servidores municipales nos podamos comunicar, conozcamos sobre las resoluciones diarias que se emiten, disposiciones, en fin. Yo no tengo conocimiento absolutamente de nada como se activa en el interior del GAD municipal.</p>
¿Se cuenta con protocolos establecidos para garantizar que todos los documentos publicados en este portal sean claros, completos, comprensibles, tanto para la ciudadanía como para los funcionarios y con qué frecuencia se actualizan?	<p>No tengo conocimiento que se haya activado algún protocolo. Alguna vez pedíamos de que se implemente un sistema, ya porque imagínese usted en una ciudad tan grande que es Tulcán, un gobierno municipal en donde existen tantos procesos, tantos actos que se realizan cotidianamente y no se cuenta con un sistema adecuado.</p>
¿Se han implementado tecnologías nuevas para garantizar la disponibilidad de información en este portal?	<p>No, si usted verifica, pues usted que es técnica en conocimiento, los jóvenes tienen mayor conocimiento en estas áreas y yo creo que no va a encontrar una eficiente información, una adecuada y oportuna, o un acceso a la información. Tanto más es que para pedir cualquier ciudadano, pues tiene que hacerlo en forma física, a través de las dependencias que existen allí.</p>

<p>¿Existen políticas internas de seguridad de la información que haya implementado el GAT Municipal de Tulcán para garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en este sitio web?</p>	<p>Allí les humillan con un sello y pare de contar. Usted no sabe en qué situación, en qué dirección está el petitorio.</p>
<p>¿Qué medidas de seguridad aplican y con qué frecuencia realizan auditorías, pruebas de vulnerabilidad y copias de seguridad para proteger la aplicación web y prevenir intrusiones?</p>	<p>Como no existe un acceso a la información transparente, oportuna y pertinente, tendría que acudir al Departamento de TIC o a las instancias gubernamentales del GAD.</p>
<p>¿Qué protocolos o estándares de calidad se aplican para verificar la información antes de publicar en este portal web del municipio de Tulcán?</p>	<p>Yo creo que ninguna. Con todo, les sugiero que vayan y averigüen en el Departamento de TIC. Son los encargados de todos estos accesos a la información, que creo que tampoco le van a dar información mayor</p>
<p>¿Usted tiene conocimiento si existen planes, proyectos o acciones que se hayan implementado o establecido para mejorar el conocimiento y acceso sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos del GAD municipal de Tulcán para toda la ciudadanía?</p>	<p>Es una institución, creo yo, una de las más importantes en nuestro cantón y sin embargo no cuenta con todos estos adelantos tecnológicos que serían importantísimos para que cada ciudadano a través del celular, a través de cualquier medio podamos activar el conocimiento de lo que se desarrolla en el interior del GAT. Inclusive también para generar pago de obligaciones, de las tasas, de los tributos, no existe una forma clara. Se dice, por ejemplo, en MAPATEC que se paga a través de las cooperativas, pero ahorita con tanta situación que se está dando es imposible.</p>
<p>No tengo conocimiento de eso. Había pedido yo en calidad de concejal que se implementen estos sistemas que son tan importantes en el desarrollo del conocimiento para que todos los ciudadanos tengan acceso a la información, pero la verdad hasta ahora no tengo respuesta, entiendo que tampoco existe.</p>	

4.2 DISCUSIÓN

La gobernanza de datos desde la postura de Ávila (2023), afirma que los GAD Municipales en Ecuador se ha constituido como el marco de la gestión que permite recolectar, almacenar y proteger la información que puede incidir de manera directa en la toma de decisiones, incluso fortalecer la eficiencia administrativa. Desde esta perspectiva, la gobernanza de los datos también se considera un modelo que permite incorporar todas las capacidades técnicas, donde se establecen prácticas sobre la mejora en las organizaciones, esto con digitalización, permitiendo implementar mecanismos o acciones bajo tendencias tecnológicas que permitan mantener un control de los datos y la información (Ávila, 2023).

Por tal motivo, su incidencia en la prestación del servicio público generalmente es directa, ya que permite llevar a cabo una gestión proactiva y reactiva a la experiencia del usuario, optimizando así todos los recursos además de personalizar la atención a los ciudadanos considerados los principales beneficiados de una eficiente gobernanza de datos, debido que a través de esta gestión se puede cumplir con las necesidades permitiendo así el cumplimiento en función a la prestación de los servicios públicos.

Respondiendo al primer objetivo sobre el diagnóstico de la situación actual de la implementación de gobernanza de datos en el GAD Municipal de Tulcán, es importante tomar como referencia la postura de Estrada et al., (2020) sobre la Teoría de la Gobernanza que pretende transformar la administración en función de una gestión ética y eficiente con respecto a la información, especialmente en la prestación del servicio a los ciudadanos. Por eso, la gobernanza pretende incorporar un establecimiento, a la innovación, siendo un pilar de suma importancia, con transparencia y participación de actores como el Estado, la sociedad y el mercado.

Corroborando con los resultados obtenidos en la investigación se pudo identificar que no se cumple con estas políticas según la información recolectada en las entrevistas. En ellas se identificó que la página web institucional solo se actualiza mensualmente y presenta información básica como noticias, resoluciones, proyectos y rendición de cuentas. Por lo tanto, los resultados obtenidos no se alinean a la Teoría de la Gobernanza ya que se pudo identificar que no existe una gestión eficiente de información, rendición

de cuentas y la prestación de los servicios públicos, incluso no se puede observar que exista una gobernanza basada en la innovación.

Los funcionarios señalaron que la información del GAD Municipal publicada en la página web es básica, es decir, no es una presentación detallada de esta institución pública. Es decir, está estructurada por secciones en relación al LOTAIP, PDOT y el POA, además las ordenanzas municipales, rendición de cuentas, tramites y servicios de la ciudadanía, sin embargo, no todo el contenido de los servicios públicos que presta el GAD se encuentra en estas plataformas.

Mientras tanto, desde la perspectiva de la población, se puede observar que existe un criterio totalmente diferente; ya que afirman no estar satisfechos con la gobernanza de datos, debido a la ausencia de una adecuada planificación y organización. Los ciudadanos tienen bajas expectativas sobre los tramites que el GAD municipal oferta en la página web, por esta razón prefieren hacerlo de manera presencial, ya sea por la escasa información requerida sobre los servicios públicos o simplemente por el deficiente funcionamiento de la página web del GAD municipal.

Desde el punto de vista de González (2022) el almacenamiento de datos representa una parte fundamental de la gobernanza, puesto que así se logra una transparencia institucional, y a la vez permite que los usuarios y los funcionarios puedan interactuar a través de diseños y estructuras clasificadas, para mejorar la información tanto para el usuario como para la misma institución, mejorando la calidad de los servicios.

Con respecto al segundo objetivo sobre la percepción de la población en la prestación del servicio público del GAD municipal de Tulcán, es importante deducir la Teoría del Nuevo Servicio Público según (Albuja, 2021), la cual mantiene varios enfoques, estableciéndose como una propuesta conforme al gobierno abierto, permitiendo de esta manera obtener la participación, transparencia, además de uso de las tecnologías que permita la creación de un valor que se encuentre enfocado en la eficiencia y la prestación del servicio público, en función del contexto organizativo que permita sustenta y fortalecer la eficiencia y eficacia en la conformación de una estructura administrativa, existiendo una conexión con la administración pública; en este contexto, dentro de las postulaciones del NSP existe una separación de la burocracia institucional.

Las entrevistas realizadas a los funcionarios del GADM de Tulcán revelan una percepción interna limitada sobre la gobernanza de datos y el uso de tecnología. Sin embargo, destacan barreras como son: falta de recursos, capacitación y planificación estratégica, resultando en una gestión burocrática sin innovación real lo que contrasta con los principios del gobierno abierto y la Teoría del Nuevo Servicio. Mencionan que para planes futuros implementaran mejoras en la digitalización de trámites y mejoras basadas en consultorías.

Aunque reconocen en la importancia de la página web institucional y coinciden en que la página organiza información obligatoria por ley como es la LOTAIP, PDOT, POA, presupuestos, rendición de cuentas que son accesibles en formatos PDF, pero que su actualización es mensual y se limita a información básica, priorizando más las redes sociales para contenido dinámico y omitiendo detalles exhaustivos de los servicios públicos diarios, además mencionan que aplican medidas de seguridad como servidores con firewalls, Micro Tics, copias semanales, consultorías anuales para vulnerabilidades y cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, con protocolos de revisión técnica/legal por jefes y direcciones.

Este panorama no concuerda con la Teoría del Nuevo Servicio Público (Albuja, 2021) y el gobierno abierto, que exigen transparencia continua, colaboración y tecnologías para eficiencia. En su lugar, se evidencia una madurez digital baja, alineada con brechas identificadas sobre gobiernos locales, confirmando así que la gobernanza deficiente obstaculiza la rendición de cuentas y confianza ciudadana, ya que no cuentan plataformas integradas y cultura digital proactiva.

Mediante los resultados de encuestas se pudo determinar que no se cumple con lo establecido en esta teoría, especialmente por la falta de transparencia y el uso de tecnología para prestar un servicio innovador; esto debido que la mayoría de la población está en desacuerdo con la prestación del servicio en los portales web, especialmente en los tiempos de espera en donde se pudo identificar que el 44% de la población mencionó que está en desacuerdo en la atención oportuna sobre los procesos de atención, su eficiencia y agilidad, lo cual representa un porcentaje significativo, se puede observar que existe una deficiente gestión por parte de los funcionarios, más aún, contrastando con la teoría del gobierno abierto mantiene su

enfoque sobre la transparencia, colaboración y la participación ciudadana, constituyéndose como los pilares que permite el fortalecimiento de las relaciones existentes entre los ciudadanos y el Estado.

Desde esta perspectiva, es importante considerar que la gestión pública busca ser accesible, eficiente y responsable con sus ciudadanos, de esta manera se pueda acceder a la información e incluso fomentar la participación y decisiones, además de colaborar mediante diseños y el seguimiento de las políticas. Por tal motivo, el servicio público se caracteriza por la satisfacción de los usuarios, debido que son abiertos o disponibles para todos los ciudadanos; además de su uso adecuado que mantiene dependencia sobre su capacidad y disponibilidad de los gobiernos

Respondiendo al tercer objetivo específico sobre la incidencia de la gobernanza de datos en la prestación de sus servicios públicos, resulta clave destacar la Teoría del Gobierno abierto según (Castillo et al., 2024), que enfatiza en su enfoque sobre la transparencia, colaboración y la participación ciudadana, constituyéndose como un pilar fundamental que ayuda en mejorar las necesidades de los ciudadanos con procesos y herramientas digitales adaptadas en registrarse al servicio público como una conexión directa al servicio público. Sin embargo, en los resultados de esta investigación se pudo identificar una dicotomía entre las perspectivas internas y externas. Desde el punto de vista las autoridades del GAD Municipal de la ciudad de Tulcán afirmaron que se cumple con la organización y planificación de la información en los portales web donde se manejan por secciones, según lo establecido en normas y leyes.

Sin embargo reconocen limitaciones expresas como es la ausencia detallada sobre servicios diarios y donde no todos los servicios están digitalizados, pero mencionan que se está trabajando para hacer un poquito más accesible la página, en contraposición, en relación a las encuestas realizadas a los ciudadanos donde perciben una baja expectativa sobre estos portales web, ya que cuentan con escasa información, deficiente funcionamiento, impactando negativamente la prestación de los servicios públicos, limitando así la transparencia y confianza, como predice la teoría. lo cual se puede identificar que si existe relación entre la gobernanza de datos y la prestación del servicio, desde el punto de vista de los funcionarios del GAD afirmaron que no existe un protocolo para garantizar que todos los documentos publicados en este portal sean

claros, completos, comprensibles, tanto para la ciudadanía como para los funcionarios, reconociendo que es necesario la implementación de mejorar en la información que se encuentra publicada en los portales web del GAD municipal.

Como respuesta a este panorama la mayoría de la población del cantón Tulcán expresa su desacuerdo es decir, el 42% mencionó que la información que se encuentra en la página web no cumple con sus expectativas frente a la prestación del servicio que se encuentra pública en estos portales, puesto que en la encuesta realizada destacaron que no coinciden con los servicios prestados, Esto evidencia que la gobernanza de datos, incide de manera directa en la prestación de los servicios; los ciudadanos exigen que la información se encuentre organizada, actualizada y alineada a sus requerimientos en relación de sus necesidades más allá del cumplimiento básico esto con la finalidad de cumplir con todos los requerimientos sociales. Como resultado final el GADM exhibe un nivel de incidencia directa a una gobernanza reactiva y burocrática que frenan la transformación digital y perpetua ineficiencias. La dicotomía interna-ciudadana subraya la urgencia de alianzas estratégicas para evolucionar el cumplimiento mínimo del gobierno abierto centrado en el ciudadano para mejorar la prestación de servicios públicos en el GADM de Tulcán.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- A pesar de los procesos de desarrollo y modernización en curso, la implementación de la gobernanza de datos en el GAD Municipal de Tulcán presenta serias deficiencias en la gestión de información. Aunque los funcionarios reconocen que cuentan con una organización básica que esta por secciones como: la información institucional, LOTAIP, ordenanzas municipales, rendición de cuentas, trámites, no toda la información es clara, completa ni abarca todos los servicios públicos diarios. Esta limitación genera insatisfacción e incertidumbre en la población, donde el 42% a expresando que los portales no cumplen sus expectativas, prefiriendo trámites presenciales. Así, la gobernanza reactiva frena la confianza ciudadana y la eficiencia administrativa, confirmando su incidencia directa en la prestación de servicios públicos.
- La percepción de la población de Tulcán sobre la prestación de servicios públicos por parte del GAD municipal resulta notablemente baja, como lo demuestran los datos recolectados. El 55% de los encuestados expresó desacuerdo con la actualización y claridad de la información disponible en el portal web oficial, mientras que el 42% criticó específicamente la falta de actualización y las discrepancias evidentes entre lo publicado y los servicios reales ofrecidos. Estas deficiencias generan una insatisfacción generalizada en el almacenamiento, visualización y accesibilidad de los datos, lo que erosiona la confianza ciudadana en la gestión municipal.
- La gobernanza de datos incide de manera directa en la prestación de los servicios públicos que presta el GAD Municipal de Tulcán, esto debido que la población no se encuentra satisfecha con los servicios públicos que presta esta institución de manera virtual, esto se sustenta porque el 53% de la población de la ciudad de Tulcán afirmó que está en desacuerdo con los datos proporcionados por el GAD Municipal, especialmente su confiabilidad y la verificación. Con respecto a los tiempos de espera para recibir información en los portales web del GAD municipal es deficiente desde el punto de vista de los ciudadanos, esto surge porque el 44% de la población mencionó

que está en desacuerdo sobre los tiempos de espera en relación de los procesos de atención, su eficiencia y agilidad.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades del GAD Municipal de Tulcán mejorar la distribución y actualización de la información del portal municipal, esto con la ayuda de herramientas tecnológicas y la ayuda de la inteligencia artificial que permita cumplir con todos los requerimientos de los ciudadanos en función a los servicios públicos que presta el GAD Municipal, esto surge porque actualmente la población afirma que no se encuentra satisfecha con los servicios públicos que presta esta institución en sus plataformas virtuales.
- Es necesario que el GAD Municipal establezca principios claros que puedan proteger, gestionar y utilizar los datos de esta institución, de esta manera se pueda garantizar estándares de calidad para cumplir con los tiempos de atención y los servicios que requieren los ciudadanos con la finalidad de cumplir con sus necesidades y expectativas; para ello, es necesario fortalecer las capacidades técnicas sobre la colaboración y la utilización de las fuentes digitales que utiliza esta institución.
- Se recomienda al GAD Municipal de la ciudad de Tulcán capacitar al departamento de planificación, Tics sobre el manejo, actualización y el ingreso de datos al portal web, de manera que los funcionarios superen la resistencia al cambio e identifiquen las amenazas de ciberseguridad, esto a través de capacitaciones técnicas a los funcionarios y de esta manera ofertar servicios que cumplan con las exigencias ciudadanas, utilizando las plataformas virtuales como herramientas que permitan suplir las necesidades ciudadanas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuja Varela, F. J. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, 2(13). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Álvarez Pincay, Dewis Edwin, Bernal Álava, Ángel Fortunato, & Álvarez Villacreses, Brenda Marian. (2024). Gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos: el caso del Departamento de Catastro del GAD (Puerto López). *Revista InveCom*, 4(2), 45-67. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10625823>
- Andueza, S. & Chiluisa, A. (2023). *Aplicación de la gobernanza de datos mejoramiento de los procesos de gestión documental en el GAD del cantón Latacunga*. [Tesis de posgrado, Universidad, Universidad de las Américas], Quito-Ecuador. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/16074/1/UDLA-EC-TMFPE-2024-04.pdf>
- Avalle, Gerardo. (2023). Gobernabilidad y gobernanza. Enfoques en tensión. *Estudios Políticos*, (66), 3, 28-47. <https://doi.org/10.17533/udea.espo.n66a02>
- Ávila Barrientos, E. (2023). La gobernanza de los datos en el contexto de su organización y sistematización. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología E información*, 37(96), 45-64. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2023.96.58763>
- Báez, A. (2023). Gobernanza: estado del arte. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (13), 125-148. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.13.6>
- Barragán, X. (2023). La gobernanza de datos y administración pública inteligente como un nuevo enfoque hacia la prestación del servicio público. *Revista Internacional de Administración*. 14(3), 205-212. ISSN: 2550-6641
- Barros Esquivel, K., Castañeda Fraga, D., Chávez Calapaqui, P., Chicaiza Flores, M. (2023). Gobernanza jerárquica y la falla de las políticas de seguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito: un análisis desde el diseño de políticas. *Universitas XX1*, 39 (6), 59-81. <https://doi.org/10.17163/uni.n39.2023.03>
- Burbano López, E., & Jaramillo Pacheco, R. (2021). Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario. UPEC.
- Cabello, S. (2022). *Análisis de los modelos de gobernanza de datos en el sector público*. Repositorio de la CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9e5b987c-9168-4f88-9503-ca05c6d353ce/content>
- Castillo Mostacero, W. E., & Recalde Gracey, A. E. (2024). Gobierno abierto: Un desafío en la gestión pública para fortalecer la democracia. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(11), 117-127. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.179>

- Cedeño Alcívar, J. Jara Iñiguez, I. (2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *SATHIRI*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.724>
- Cruz Lucas, G. I., Delgado Tejena, L. E., Ponce Solorzano, B. R., & Marcillo Merino, M. J. (2022). Riesgos de seguridad de los datos en la web. *Journal TechInnovation*, 1(2), 43–49. <https://doi.org/10.47230/Journal.TechInnovation.v1.n2.2022.43-49>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *ingeniero Revista Chilena de Ingeniería*, 27 (4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García Estrella, C., Santa Jiménez, J.C., & Celis Hernández, M.R. (2022). Datos y gobierno abiertos en los gobiernos regionales y locales del Perú. *Enfoque UTE*, 13 (3). <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.838>
- Gobierno Abierto (2021). *Avanza el rediseño y actualización del Portal de Datos Abiertos – Ecuador*. Gobiernoabierto. <https://www.gobiernoabierto.ec/avanza-el-redisenoy-actualizacion-del-portal-de-datos-abiertos-ecuador/>
- González Flores, R. (2022). Mejora de la gobernanza, con relación a la participación ciudadana, en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 999-1030. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3157
- González Vega, A. M., Sánchez, Rubén M., Salazar, A. L., & Salazar, López, G L. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends in Qualitative Research*, 14, 3, 55-69. <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Guelmes Valdés, E. L., & Nieto Almeida, L. E. (2018). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(1), 23-29. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004&lng=es&tlng=es
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gutiérrez, J. D., & Flórez Rojas, M. L. (2023). Presentación de número: Retos de la gobernanza de datos en el sector público Iberoamericano. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 10(267-272), 329-334. Recuperado a partir de <https://gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/326>
- Huamaní Cayllahua, J., León Vicencio, J. L., Huayapa Huaynacho, M., Marcilla Garay, V. H., & Huamaní Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674

- Johnson, RB y Christensen, L. (2020). *Investigación educativa: Una guía cuantitativa para estudiantes y profesionales* (6.a ed.). Publicaciones SAGE.
- Kerlinger, FN y Lee, HB (2002). *Fundamentos de la investigación del comportamiento*
- López Zambrano, J., & Liccioni, E., (2023). Principios de la nueva gobernanza en la administración pública. Una oportunidad para la transparencia en el sector salud. Unidad de estudio: Hospital del IESS de Manta. *593 digital Publisher CEIT*, 8(3-1), 36-51 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1844>
- Loza, A. (2022). *Guía metodológica para la implementación de gobernanza de datos en la empresa universitaria de salud eus – EP de la universidad de Cuenca*. [Tesis de postgrado, Pontificia Universidad de Cuenca]. Cuenca-Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c4fc0957-b629-4ce0-9996-44dfd67ab9ee/content>
- Loza Torres, A. G., & Ramírez Casco, A. del P. (2022). La nueva gestión de gobernanza para las instituciones públicas del estado. *ConcienciaDigital*, 5(3.1), 200-216. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i3.1.2247>
- Machín Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., & Rodríguez López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163 (1), 155-174. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es.
- Medina, J. (2023). *Desarrollo del modelo Servqual para determinar la satisfacción del servicio de atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de mayo Ltda. de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato], Ambato-Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37378/1/733%20OE.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones (2019). Guía de datos abiertos. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Guia-Datos-Abiertos-con-portada.pdf>
- Naser, A. y Concha, G. (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. Disponible a través del repositorio de la CEPAL: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/35951-rol-tic-la-gestion-pública-la-planificacion-un-desarrollo-sostenible-america>
- Open Government Partnership (2024). *Cómo mantener un gobierno abierto en tiempos de incertidumbre*. <https://www.opengovpartnership.org/es/news/sustaining-open-government-through-uncertain-times/>
- Organización de Estados Americanos (2022). *Lineamientos interamericanos de gobernanza de datos e inteligencia artificial*. <https://www.oas.org/ext/DesktopModules/MVC/OASDnnModules/Views/Item/Download.aspx?type=1&id=1080&lang=2>
- Osejos Vásquez, A. E., & Merino Murillo, J. L. (2020). MODELO SERVQUAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE, CANTÓN

- JIPIJAPA. UNESUM - Ciencias. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79–92. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J. y Oláh, J. (2019). Dimensiones de la calidad del servicio que afectan la satisfacción del cliente en el sector de telecomunicaciones de Jordania. *Sustainability*, 11 (3), 728. <https://doi.org/10.3390/su11030728>
- Pérez Yauli, V. L., Vaca Acosta, P. M., Castro Sánchez, F. J., & Secaira Durango, P. (2022). El alcance del derecho a la buena administración pública en la legislación ecuatoriana. *Justitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Penales*, 7 (13), 69-80. <https://doi.org/10.35381/racji.v7i13.1995>
- Posada González, N. L. (2017). Algunas nociones y aplicaciones de la investigación documental denominada estado del arte. *Investigación bibliotecológica*, 31 (73), 237-263. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2017.73.57855>
- Quintero Castellanos, C. E. (2017). Gobernanza y teoría de las organizaciones. *Perfiles latinoamericanos*, 25 (50), 39-57. <https://doi.org/10.18504/pl2550-003-2017>
- Roa Martínez, S.M. Vidotti, S.A.B. Santana, R.C. (2017). Estructura propuesta del artículo de datos como publicación científica. *Revista Española de Documentación Científica*, 40 (1): e167. <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2017.1.1375>
- Rodríguez, S. & Pérez, T. R. (2017). Métodos deductivo e inductivo *Revista EAN*, 82(3), 189-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Salvador Oliván, J. A. Cuenca, G. (2021). Encuestas en artículos publicados en revistas del área de Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44 (2), 155-172. <https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Salvador Serna, M. (2021). La gobernanza de datos en las administraciones públicas: reflexiones y evidencias para su desarrollo. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (26), 20–32. <https://doi.org/10.24965/gapp.i26.10855>
- Sandoval Forero, E. A. (2022). El trabajo de campo en la investigación social en tiempos de pandemia. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 31 (3), 10-22. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00062022000300010&lng=es&tlng=es.
- Secretaría Nacional de Planificación (2019). *Planifica Ecuador y Fundapi unen esfuerzos a fin de implementar la iniciativa de Gobierno Abierto en Ecuador*. Planificación. <https://www.planificacion.gob.ec/planifica-ecuador-y-fundapi-unen-esfuerzos-a-fin-de-implementar-la-iniciativa-de-gobierno-abierto-en-ecuador/>
- Silva Alés, N., & Cruz Vigoa, S. (2021). Preservación digital de datos de investigación en universidades: acciones clave. *Alcance*, 10(25), 97-111. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702021000100097&lng=es&tlng=es.
- Taylor, SJ y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Paidós.

- Valenzuela, R. E., & Gil García, J. R. (2019). Gobierno abierto para la modernización del Estado. *conocimientos Revista de ciencias sociales*, 28 (56), 455-487. <https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.1>
- Vizuete, O. (2021). *Las dimensiones del modelo servqual en la satisfacción del cliente de la empresa cloudstudio cia. Ltda. en la ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo], Riobamba-Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7432/1/8.-TESIS%20Oscar%20Estalin%20Vizuete%20Toctaquiza-ING-COM.pdf>
- Yunching Lau L. A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783.
- Zelicovich, J. (2022). La teoría de Gobernanza Global como enfoque analítico y los puentes conceptuales con el debate latinoamericano», Colombia Internacional, 109(4), 171-195. <https://journals.openedition.org/colombiaint/564>

VII.ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Karla Mishell Pozo Valencia				
DATE: Martes, 12 de mayo de 2026				
Topic: "Data Governance at Tulcán's Municipal GAD and Its Impact on Public Service Delivery"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	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.
De	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	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 type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	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 type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	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 type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

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

Autor: Karla Mishell Pozo Valencia

Fecha de recepción del abstract: Miércoles, 6 de mayo de 2026

Fecha de entrega del informe: Martes, 12 de mayo de 2026

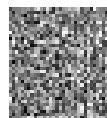
El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

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:

Tras evaluar el resumen presentado, se concluye que la traducción al inglés es adecuada y fiel al contenido. De acuerdo con la rúbrica aplicada para su valoración, se le asigna una calificación de 9, por lo que el trabajo queda aprobado.

Atentamente



Escaneo con el código QR
del celular. Documento firmado digitalmente por:
0401441761 MARTHA VIVEROS ALMEIDA
VIVEROS ALMEIDA

MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 2. Encuesta

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Encuesta sobre la gobernanza de datos del GADM de Tulcán y su incidencia en la prestación del servicio público

Objetivo: Recolectar información primaria sobre la gobernanza de datos en el GADM de Tulcán y su incidencia en la prestación del servicio público.

Instrucciones: Estimado ciudadano (a) reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene fines académicos por lo que sus respuestas serán de suma importancia para analizar la “Gobernanza de datos en el GADM de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos”. Por favor, marque con una X la opción que mejor represente su opinión.

Este instrumento utiliza la escala de Likert, la cual permite medir el nivel de acuerdo o desacuerdo frente a cada afirmación.

Su participación es voluntaria y anónima, y sus respuestas serán utilizadas únicamente con fines investigativos.

1. ¿El portal web del GADM de Tulcán proporciona información clara y actualizada sobre los servicios públicos que brinda?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo

- 5 = Totalmente de acuerdo

2. ¿La información en el portal web del GADM de Tulcán es disponible y está organizada de manera fácil de encontrar?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

3 ¿El portal web del GADM de Tulcán presenta un diseño moderno y funcional que facilita su uso?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

4. ¿El portal web del GADM de Tulcán se encuentran visualmente atractivo y cuentan con la información actualizada?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo

- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

5. ¿La información publicada en el portal web del GADM de Tulcán coincide con los servicios prestados?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

6. ¿Cuándo surge un problema, ¿La institución brinda una respuesta oportuna?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

7 ¿Los datos proporcionados por el GADM de Tulcán son confiables y verificables?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

8.- ¿El tiempo de espera para recibir atención es oportuna y los procesos de atención se desarrollan de manera ágil y eficiente?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

9. ¿Los servidores públicos de la institución siempre están dispuestos a ayudar y orientar al usuario?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

10. ¿El portal web del GADM de Tulcán ofrece información oportuna sobre requisitos y trámites?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo

- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Entrevista

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Entrevista sobre la gobernanza de datos del GADM de Tulcán y su incidencia en la prestación del servicio público

OBJETIVO: Recopilar información primaria sobre la gobernanza de datos en el GADM de Tulcán y su incidencia en la prestación del servicio público.

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario tiene fines académicos, por favor conteste las siguientes preguntas según considere

Fecha...../...../...../

Nombre de entrevistado...

Cargo o función que desempeña...

Nombre del entrevistador.....

1. ¿Cómo están organizados los datos del GADM de Tulcán en los portales web y con qué frecuencia se realiza su actualización?
2. ¿Cuál es la información a la que el ciudadano puede acceder mediante el portal

web del GADM de Tulcán?

3. ¿Qué mecanismos de seguridad se implementan en el portal web para garantizar el acceso a la información sin retrasos?
4. ¿Se cuenta con protocolos establecidos para garantizar que los documentos publicados en el portal web sean claros, completos y comprensibles para la ciudadanía, y con qué frecuencia se actualizan?
5. ¿Qué tecnologías se están implementando para garantizar la disponibilidad de la información en el portal web del GADM de Tulcán?
6. ¿Qué políticas internas de seguridad de la información ha implementado el GADM de Tulcán para garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en el sitio web?
7. ¿Qué medidas de seguridad aplica y con qué frecuencia realiza auditorías, pruebas de vulnerabilidad y copias de seguridad para proteger la aplicación web y prevenir intrusiones?
8. ¿Qué protocolos o estándares de calidad se aplican para verificar la información antes de publicarla en el portal web del GADM de Tulcán?
9. ¿Qué planes, proyectos o acciones se han establecido para mejorar el conocimiento y acceso sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos en el GADM de Tulcán para la ciudadanía?

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Evidencia fotográfica (Entrevista)





Anexo 3. Evidencia fotográfica (Aplicación de encuestas)

