

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema:** "Transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía"

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

AUTORA: Piarpuezan Vargas Lizeth Tatiana

TUTOR: MSc. Ruiz González Iván Bolívar

Tulcán, 2025.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante(s) Piarpuezan Vargas Lizeth Tatiana con el número de cédula 0402106330 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía"

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. Ruiz González Iván Bolívar  
TUTOR

Tulcán, diciembre de 2025

## 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, Piarpuezan Vargas Lizeth Tatiana con cédula de identidad número 0402106330 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.



---

Piarpuezan Vargas Lizeth Tatiana

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

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

Yo Piarpuezan Vargas Lizeth Tatiana declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Piarpuezan Vargas Lizeth Tatiana

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de todo corazón a mi Dios, que ha sido un fiel amigo y padre y ha sido mi apoyo incondicional, también agradezco a mi familia incluyendo a mis padres y a mis hermanitos que siempre se han preocupado por mí, agradezco igualmente a todas las personas que me brindaron su ayuda para poder alcanzar un objetivo más en mi vida.

De todo corazón reciban mis agradecimientos más sinceros.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi familia y a quienes siempre han creído en mí y que me impulsaron a alcanzar mis metas con todo su optimismo y su buen ejemplo. Además, quiero también tener presente a mi abuelita que ya no está en este mundo, y que me hubiera gustado mucho tenerla presente en estos momentos importantes de mi vida porque la quiero mucho.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>11</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>I. EL PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>18</b>
<b>1.3 JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>18</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>20</b>
1.4.1. Objetivo General .....	20
1.4.2. Objetivos Específicos .....	20
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	20
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>21</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>23</b>
2.2.1 Teoría de la gobernanza.....	23
2.2.1.2 Teoría del valor público.....	24
2.2.2 Transparencia.....	26
2.2.2.1 Accesibilidad.....	28
2.2.2.2 Participación ciudadana .....	29
2.2.2.3 Rendición de cuentas .....	32
2.2.2.4 Gratuidad .....	34
2.2.2.5 Confianza .....	35
2.2.2.6 Racionalidad .....	36
2.2.2.7 Afectiva .....	38
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>45</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO</b> .....	<b>45</b>

3.1.1. Enfoque .....	45
<b>3.2. IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>49</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>49</b>
3.3.1 Definición de variables.....	49
3.3.2 Operacionalización de variables .....	49
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>51</b>
3.4.1 Métodos.....	51
3.4.2 Técnicas.....	52
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>53</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>80</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>82</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>82</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>84</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Constitución Art. 3,18,91,95,100,206,227,297 .....	39
<b>Tabla 2.</b> COOTAD Art.53,54,55,151,165,168,304 .....	40
<b>Tabla 3.</b> LOTAIP Art. 4,5,9,12, 19,44 .....	41
<b>Tabla 4.</b> Decretos 21,124.....	43
<b>Tabla 5.</b> Reglamento a la LOTAIP Art. 1,2,3,9,11,13,15,16,17.....	43
<b>Tabla 6.</b> Ordenanza 101.....	43
<b>Tabla 7.</b> Acuerdo 154.....	43
<b>Tabla 8.</b> Resolución 0004.....	44
<b>Tabla 9.</b> Operacionalización de variables .....	50
<b>Tabla 10.</b> Tamaño de la población.....	54
<b>Tabla 11.</b> Datos de la fórmula de la muestra finita.....	54

<b>Tabla 12.</b> Mapeo de entrevistados.....	55
<b>Tabla 13.</b> Edades .....	56
<b>Tabla 14.</b> Medios de comunicación.....	57
<b>Tabla 15.</b> Publicación de información.....	58
<b>Tabla 16.</b> Publicación regular de información.....	59
<b>Tabla 17.</b> Percepción sobre la información publicada .....	60
<b>Tabla 18.</b> Nivel en la pregunta 4 .....	61
<b>Tabla 19.</b> Mecanismos de participación ciudadana.....	62
<b>Tabla 20.</b> Participación en la toma de decisiones .....	63
<b>Tabla 21.</b> Postura ciudadana en la gestión municipal .....	64
<b>Tabla 22.</b> Mecanismos de control social .....	65
<b>Tabla 23.</b> Acceso gratuito a la información pública.....	66
<b>Tabla 24.</b> Cobro por acceso a la información pública .....	67
<b>Tabla 25.</b> Beneficios de acceso a la información pública .....	68
<b>Tabla 26.</b> Principales problemas.....	69
<b>Tabla 27.</b> Percepción sobre los servicios .....	70
<b>Tabla 28.</b> Confianza en la imparcialidad del Municipio .....	71
<b>Tabla 29.</b> Obstáculos para la imparcialidad municipal.....	73
<b>Tabla 30.</b> Nivel en la pregunta 13 .....	74
<b>Tabla 31.</b> Nivel en la pregunta 14 .....	74
<b>Tabla 32.</b> Datos del entrevistado 1 .....	75
<b>Tabla 33.</b> Datos del entrevistado 2 .....	76
<b>Tabla 34.</b> Datos del entrevistado 3 .....	76
<b>Tabla 35.</b> Datos del entrevistado 4 .....	77
<b>Tabla 36.</b> Datos del entrevistado 5 .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Población y muestra.....	54
<b>Figura 2.</b> Edades .....	56
<b>Figura 3.</b> Medios de comunicación.....	57
<b>Figura 4.</b> Publicación de información.....	58
<b>Figura 5.</b> Publicación regular de información.....	59
<b>Figura 6.</b> Percepción sobre la información publicada .....	60
<b>Figura 7.</b> Nivel en la pregunta 4 .....	61

<b>Figura 8.</b> Mecanismos de participación ciudadana .....	62
<b>Figura 9.</b> Participación en la toma de decisiones.....	63
<b>Figura 10.</b> Postura ciudadana en la gestión municipal .....	64
<b>Figura 11.</b> Mecanismos de control social .....	65
<b>Figura 12.</b> Acceso gratuito a la información pública .....	66
<b>Figura 13.</b> Cobro por acceso a la información pública .....	67
<b>Figura 14.</b> Beneficios de acceso a la información pública .....	68
<b>Figura 15.</b> Principales problemas.....	69
<b>Figura 16.</b> Percepción sobre los servicios .....	71
<b>Figura 17.</b> Confianza en la imparcialidad del Municipio .....	72
<b>Figura 18.</b> Obstáculos para la imparcialidad del Municipio .....	73
<b>Figura 19.</b> Nivel en la pregunta 13 .....	74
<b>Figura 20.</b> Nivel en la pregunta 14 .....	75

#### **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	92
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	93

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía en el período 2024. En los cimientos teóricos tenemos: la teoría de la gobernanza y la teoría del valor público. La metodología que se utilizó fue un enfoque mixto, con un nivel descriptivo, explicativo, utilizando los métodos analítico, inductivo, deductivo, sintético, mientras que las técnicas que fueron empleadas fueron la encuesta y la entrevista aplicadas a la población conformada por 382 personas de la ciudad de Tulcán. Los resultados muestran que el 62,83% de los encuestados piensa que rara vez se toma en cuenta a las personas de su barrio, y solo el 7,59% se siente totalmente confiado en que las decisiones se toman sin favoritismo. Además, 46,60% se sintió poco satisfecho con los servicios prestados, y hubo un 64,14% que no participó en ningún mecanismo de participación ciudadana. Por otro lado, los funcionarios manifestaron que el Municipio proporcionó información por medio de 3 redes sociales para que la ciudadanía esté al tanto de asuntos públicos. Por último, las conclusiones muestran que se identificaron algunos mecanismos de transparencia, también se determinó que el nivel de confianza es bajo de acuerdo con los resultados y se identificó las acciones de transparencia como la imparcialidad, el acceso a información y que esté completa entre otros. En este sentido, este estudio tiene su aporte en indicar la percepción que tienen los ciudadanos sobre los servicios prestados, promoviendo la educación ciudadana y una mejora en la calidad de servicios.

Palabras Clave: Transparencia, gobernanza, valor público, participación ciudadana, percepción ciudadana

## **ABSTRACT**

The objective of this research project is to analyze transparency in the Decentralized Autonomous Government of Tulcán and its impact on citizen trust in the 2024 period. The theoretical foundations are based on governance theory and public value theory. The methodology used was a mixed approach, with a descriptive and explanatory level, using analytical, inductive, deductive, and synthetic methods, while the techniques employed were surveys and interviews applied to a population of 382 people in the city of Tulcán. The results show that 62.83% of respondents think that people in their neighborhood are rarely taken into account, and only 7.59% feel totally confident that decisions are made without favoritism. In addition, 46.60% were dissatisfied with the services provided, while 64.14% did not participate in any citizen participation mechanism. On the other hand, officials stated that the municipality provided information through three social networks so that citizens could stay informed about public affairs. Finally, the conclusions show that some transparency mechanisms were identified, it was also determined that the level of trust is low according to the results, and transparency actions such as impartiality, access to information, and completeness, among others, were identified. In this sense, this study contributes by indicating citizens' perceptions of the services provided, promoting citizen education and improving service quality.

Keywords: Transparency, governance, public value, citizen participation

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como finalidad analizar la transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía en la ciudad de Tulcán 2024, es importante que los ciudadanos puedan acceder a información clara, gratuita sobre cómo se toman decisiones y cómo se utilizan los recursos públicos. Además, esto no solo fomenta la participación ciudadana, sino que también reduce la corrupción y mejora la eficiencia de la gestión pública.

Se ha dividido este trabajo en cinco capítulos en donde, el Capítulo I, está conformado por el planteamiento del problema, exponiendo las causas y los efectos de las variables a nivel de Latinoamérica, Ecuador, Tulcán, una vez realizado esto se procedió a formular el problema a manera de pregunta, luego la justificación respondiendo tres preguntas que son el ¿por qué?, ¿para qué?, ¿para quién? También, se da a conocer los objetivos el general, los específicos y preguntas de la investigación, los cuales son importantes para poder saber a dónde se quiere llegar con esta investigación.

El Capítulo II, está conformado por los antecedentes, aquí se tomó en cuenta artículos científicos relacionados con las variables de estudio, que contuvieran cierta información como resultados, conclusiones, etc. Además, se tomó en cuenta el marco teórico con sus respectivas teorías como el de la gobernanza y el valor público, también conceptos, el marco legal, donde se tomó en cuenta la normativa vigente en el Ecuador, como la Constitución, ley, reglamento entre otros.

El Capítulo III, se realizó la metodología a aplicar, como es el enfoque que en este caso fue mixto, también el tipo de investigación como la bibliográfica y de campo, métodos como el analítico, inductivo, deductivo, sintético, las técnicas como la encuesta, la entrevista, la operacionalización de variables teniendo en cuenta las dimensiones, indicadores, ítems de las variables. Por otro lado, se identificó la población y se calculó la muestra en donde se aplicó las encuestas a 382 personas pertenecientes a la ciudad de Tulcán.

El Capítulo IV, se realizaron los resultados y la discusión, esto se obtuvo gracias a la colaboración de los encuestados, entrevistados que dieron su punto de vista en las

preguntas realizadas y por medio de esto juntamente con los postulados teóricos mencionados anteriormente se pudo ya una vez que se tuvo todos los datos estadísticos, se procedió a realizar la debida discusión.

El Capitulo V, se realizaron las conclusiones y recomendaciones, que respondieron con los objetivos de esta investigación. Además, las recomendaciones proponen sugerencias para que se pueda mejorar la confianza de la ciudadanía que se ha ido perdiendo de a poco por diferentes razones.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Variable Independiente

A nivel de Latinoamérica, la transparencia se ha vuelto un tema importante a tratar, ya que según el índice de percepción de corrupción tenemos a los siguientes países donde más se percibe la corrupción como son: Ecuador, Argentina, Bolivia, Venezuela, Honduras y Paraguay están por debajo de los tres puntos. También, hay que tener en cuenta que diez, nueve, ocho, siete y seis son la calificación para países que tienen un nivel bajo de corrupción, cuando los países tienen cinco es cuando tienen un nivel medio de corrupción, y cuando tienen menor a cinco significa que hay un alto nivel de corrupción.(Mamani, 2023)

Dicho lo anterior, se puede mencionar que la corrupción ha producido efectos negativos como es la desconfianza que se genera en los gobiernos en donde una de cada cinco personas confía en el gobierno. Por consiguiente, esta es producida porque las personas palpan que las personas que están al mando abusan de ese poder para lograr sus intereses propios. También, el desagrado de las personas ante esto hace que disminuyan su participación en la toma de decisiones. Por otro lado, las instituciones públicas también se ven afectadas ya que, al haber corrupción, hace que estas se vuelvan en cierto grado ilegítimas.(Mamani, 2023)

A nivel del Ecuador ha habido en por parte de algunas autoridades bajo compromiso y preocupación con la necesidad de información y participación que tienen los ciudadanos, ya que una encuesta realizada a ochenta y tres personas revela que un cincuenta y nueve por ciento de ellas desconocen los mecanismos de participación ciudadana. En ese sentido, se puede palpar que son más las personas que desconocen que las que conocen sobre cómo participar en la toma de decisiones. Además, esto deja ver que las personas que están al frente ven a la transparencia más como una obligación formal que como un medio para empoderar a la gente.(Espinel, 2024)

Dicho lo anterior, se puede mencionar los efectos que ha producido el bajo compromiso, como es que la ciudadanía se abstenga de participar por no estar informados de la importancia y de cómo participar. Por otro lado, esto también

genera en la ciudadanía a que tenga un bajo porcentaje de confianza en los gobiernos locales constando de solo un treinta por ciento de confianza en los municipios mientras que un 70% consta que la ciudadanía no confía en estos. En ese sentido, esto es algo preocupante ya que estadísticas muestran que la ciudadanía confía más en las fuerzas armadas y en la iglesia que en los gobiernos locales ya que las fuerzas armadas constan de un sesenta y tres por ciento de confianza y la iglesia en un sesenta por ciento de confianza. (Salazar, 2024)

A nivel de Tulcán cierto análisis sobre la transparencia y rendición de cuentas en el municipio de Tulcán revela que hay desconocimiento por parte de algunas personas en cuanto al uso que se le da a los fondos. Por otro lado, parte de esto es porque no han recibido información sobre estos temas. También hay otros que no tienen conocimiento de su derecho a acceder a la información pública y dejan todo en manos de las autoridades, sea para bien o sea para mal. (Álvarez et al., 2024)

Teniendo en cuenta lo anteriormente señalado, los efectos que causa el desconocimiento es que las personas no puedan apreciar si es que los fondos se están utilizando de la mejor manera y en qué se destina ese dinero. En ese sentido, se genera insatisfacción y también inseguridad sobre el proceder de las autoridades en la administración de los fondos. Además, estos individuos pueden estar siendo afectados por alguna mala decisión de las autoridades, pero al no tener conocimiento no exigen que se haga algo al respecto. (Álvarez et al., 2024)

#### Variable dependiente

En Latinoamérica ciertas personas creen que las instituciones públicas que están presididas por autoridades están dejadas llevarse por el individualismo, es decir, que trabajan detrás de beneficios propios y no de la sociedad. En este sentido, se puede ver que las personas ven que hay incumplimiento por parte de las autoridades en el cumplimiento de obras, y que hay sectores prioritarios que necesitan obras como más seguridad debido al aumento de la delincuencia. Además, en Latinoamérica hay países con un alto índice de criminalidad donde el primer puesto lo ocupa Venezuela con 80,70% y el puesto 21 lo ocupa Ecuador con 62,50%, mientras que Colombia ocupa el puesto 24. (Tronco, 2013)

Teniendo en cuenta lo anterior, los efectos que causa el individualismo hacen que los ciudadanos sientan desconfianza de los municipios de que estos se preocupen por sus necesidades, en buena parte esto saca a la luz el espacio que hay entre las instituciones públicas y las expectativas que se tienen de las mismas. También, hay

que tener en cuenta que teniendo presente esto se realizaron encuestas en este trabajo para saber el porcentaje de personas que se sienten conformes con las actividades realizadas por el municipio.(Tronco, 2013)

En Ecuador tenemos que algunas personas son indiferentes o no son comprometidas con el quehacer público, es decir, no quieren colaborar poniendo el caso del municipio, no quieren dar sus opiniones, o no quieren ayudar en la realización de las actividades. En ese sentido vemos que eso dificulta también en buena parte que los municipios sepan cuáles son sus verdaderas necesidades, y también ellos necesitan que las personas colaboren porque los recursos que ellos disponen son limitados.(Torres, 2020)

El efecto que produce el hecho de que las personas no se comprometan a colaborar con las instituciones públicas es que esto puede dar espacio a la corrupción. Por lo tanto, si a la gente no le preocupa participar activamente en los asuntos públicos, no van a saber si se afectan o no sus intereses. Además, no van a saber si el presupuesto se está ocupando realmente en las obras, o si se están usando los recursos óptimamente o no. Por otra parte, esto genera desconfianza porque al darse la corrupción, las personas dejan de creer en la legitimidad de las instituciones públicas. (Torres, 2020)

En Tulcán, algunas personas desconfían del municipio y creen que debe haber mayor transparencia en la página web institucional, así lo demuestra la evaluación realizada con un porcentaje bajo en comparación con Guayaquil y Quito, donde se encuentra una mayor cantidad de población, donde tuvieron un porcentaje de sesenta y treinta por ciento mientras que Tulcán tuvo un porcentaje de veintidós por ciento. Además, esta información se relaciona con la percepción de corrupción que la ciudadanía tiene con respecto a las acciones que realizan los municipios.(Molina & Medranda, 2018)

El efecto que causa la corrupción es que los ciudadanos pierden la confianza en las instituciones públicas, esto crea brechas entre ambas partes, lo que por ende dificulta la colaboración, la comunicación con la cual se llega a consensos. Además, al no proporcionar servicios de calidad como una página web que contenga toda la información requerida por la ciudadanía, hace que entren sospechas en estos de que no están brindando toda la información porque están encubriendo algún acto indebido dentro de los procesos.(Molina & Medranda, 2018)

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán con la confianza de la ciudadanía en la ciudad de Tulcán 2024?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

¿Por qué?

Este estudio tuvo como propósito dar a conocer sobre la relación que existe entre la transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán con la confianza de la ciudadanía. Por lo tanto, que se tenga en cuenta la importancia de que la ciudadanía tiene el derecho a acceder a este tipo de información y también participar de los procesos y toma de decisiones sin importar su etnia, color, posición social, ni ninguna otra cosa, todas las personas tienen el derecho de acceder a este tipo de información a nadie se le debe negar este derecho fundamental.

La literatura científica deja ver que hay una fuerte relación de estas dos variables ya que cuando hay una percepción positiva por parte de la ciudadanía en cuanto a que se les proporciona información provechosa en asuntos públicos y coincide con lo que se observa en la realidad incrementa la confianza ciudadana y esto es importante porque cuando las personas miran desde otra perspectiva a las instituciones públicas y están conformes con estas. De esta manera, se sienten impulsadas a involucrarse en asuntos de interés colectivo. (Navarrete et al., 2022)

La confianza ciudadana depende mucho del nivel de transparencia en las instituciones públicas, es decir, de qué maneras toman en cuenta a las personas en su accionar público, si es que las mantienen bien informadas, tratan de llegar hacia ellos por todos los medios posibles, atienden las demandas ciudadanas, mejoran su calidad de vida. De esta manera, el modo de ver a estas entidades se actualiza y van a involucrarse más actores en actuar por el bienestar colectivo y esto conlleva a beneficios para un tiempo más largo donde se va a observar mayor desarrollo en la ciudad. (Sandoval et al., 2025)

Al darse más transparencia dentro de las instituciones esto hace que se mejore la calidad de los servicios públicos ya que se reduce tiempos, costos, se mejora la atención a los ciudadanos. Por otra parte, favorece la cooperación, la inclusión social y también esto abre paso a que se incremente la igualdad y todo esto en conjunto hace que incremente la confianza ciudadana por cuanto pueden participar más activamente en espacios de comunicación y obtener información accesible y confiable. (Monserrate, 2024)

¿Para qué?

Al realizar este estudio es para analizar la transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia con la confianza ciudadana y así llegar a conocer si es que este municipio está o no está cumpliendo con brindar servicios satisfactorios a la ciudadanía. Como resultado, de esto saber si es que le da o no confianza a la ciudadanía de confiar en esta entidad.

Esta investigación es para conocer el pensamiento de los ciudadanos tulcaneños sobre cómo ven estos al municipio de Tulcán y de esa manera se pudo analizar el nivel de confianza que tienen en esta institución. Además, hay que tener en cuenta que en la administración pública el interés público es el que debe predominar por eso es importante siempre tomar en cuenta las opiniones ciudadanas y también se debe buscar que llegue la información pública de todas las maneras posibles a las personas de esta manera se fomenta la transparencia y esto de alguna manera hace que los recursos sean utilizados de manera positiva. (De la Torre & Núñez, 2023)

Este estudio ayuda a comprender cómo la transparencia puede ser clave para transformar la relación entre el gobierno municipal y los habitantes de Tulcán, promoviendo una administración pública más abierta, responsable y confiable. Además, la confianza se construye cuando las personas tienen la certeza de que sus derechos a la información y a la participación están garantizados y que puede influir en las decisiones públicas mediante mecanismos participativos. (Chariguaman & Alarcón, 2025)

¿Para quién?

Esta investigación y sus resultados van dirigidos a la ciudadanía, a académicos y tomadores de decisiones interesados en satisfacer sus dudas o que les llame la atención de alguna manera conocer acerca de la transparencia en el municipio de Tulcán y su incidencia con la confianza de la ciudadanía.

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

### 1.4.1. Objetivo General

- Analizar la transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia con la confianza de la ciudadanía en la ciudad de Tulcán 2024

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los mecanismos de transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán para el cumplimiento de los objetivos institucionales
- Determinar el nivel de confianza de la ciudadanía para mayor acercamiento de las necesidades insatisfechas con los servicios prestados
- Identificar las acciones presentes en la transparencia para generar confianza ciudadana en la prestación de servicios del GAD municipal

### 1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es el nivel de confianza que tiene la ciudadanía para mayor acercamiento de las necesidades insatisfechas con los servicios prestados?

¿Cuáles son los mecanismos de transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán para el cumplimiento de objetivos institucionales?

¿Cuáles son las acciones presentes en la transparencia para generar confianza ciudadana en la prestación de servicios del GAD municipal?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Una investigación titulada "Control previo y transparencia institucional", tiene como objetivo relacionar la transparencia con el control previo. Por otro lado, la metodología que utilizaron fue de enfoque cuantitativo, el cual permite realizar las encuestas, también utilizaron un método descriptivo, bibliográfico. Además, contaron con una población de cincuenta y cuatro funcionarios a los cuales se aplicó las encuestas. También, consta de la variable dependiente transparencia institucional, en este caso del municipio. Por lo tanto, se obtuvieron los siguientes resultados, que existen aspectos positivos o ventajas de poner en claro acciones para incrementar la transparencia. Una conclusión general de esto es que para haber mayor transparencia debe haber más control en un municipio; esto conlleva a que se realicen los objetivos planteados y que se dé un buen uso de los recursos. (Mencía et al., 2023)

Otro antecedente titulado "Eficacia, eficiencia, y transparencia del gasto público municipal" tiene como objetivo analizar la administración de un municipio. Además, tuvieron una población de treinta personas de las cuales veintiuno fueron parte de la muestra. También, contaron con un diseño metodológico transversal, descriptivo y no experimental, las variables de este estudio fueron la primera la eficacia, eficiencia y transparencia y la segunda el gasto público municipal. Por lo tanto, se obtuvieron los siguientes resultados de que más del ochenta por ciento de los encuestados piensan que no se ha realizado una buena administración. Finalmente, se concluyó con que la poca transparencia y la manera en qué se manejan los recursos en esta institución no es la correcta. (Rodríguez et al., 2020)

Entre otros antecedentes tenemos uno que se titula "Gestión municipal, niveles de percepción y confianza, el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú)". Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de confianza de la ciudadanía. También esta consta de diseño no experimental y método descriptivo. Por otro lado, también se determinó una población de personas de dieciocho a sesenta y cuatro años con una muestra de ciento treinta y dos personas.

Adicionalmente, también se puede ver en esta investigación que tiene como variable dependiente la confianza de la ciudadanía. Además, obtuvieron resultados que demostraron que la variable confianza es dependiente de la manera en cómo ven las personas la gestión pública del municipio. También, una conclusión general de esto es que hay un porcentaje reducido de confianza en las actividades que realiza la municipalidad siendo de 6,42%. (Casiano & Cueva, 2020)

Se tomó en cuenta otro antecedente titulado "Factores de desempeño del gobierno local y su incidencia en la confianza de los ciudadanos" que tiene como objetivo es tomar en cuenta las partes esenciales de las bases teóricas y de esa manera pudieron establecer los aspectos que influyen en la confianza. Además, de esto el método que utilizaron fue descriptivo, exploratorio. Por otro lado, contaron con una variable dependiente que fue la confianza, una muestra de treientos ochenta y cuatro personas. También, en este trabajo obtuvieron resultados como fue que realizaron las preguntas para una siguiente investigación. Finalmente, se concluyó que la confianza ciudadana es un aspecto que no se lo puede dejar de lado es por eso por lo que se debe buscar en qué deben mejorar las instituciones para aumentar el nivel de buena percepción. (Tapia & Alarcón, 2020)

Otro antecedente titulado "La confianza institucional como un determinante de la evaluación ciudadana del acceso a la información municipal en Chile". Esta investigación tiene como objetivo demostrar que la confianza sí influye en cómo las personas califican la transparencia que hay en una institución. Además, hay un método que utilizaron y es el analítico donde realizaron análisis en documentos. A la vez, en este estudio la variable dependiente es la confianza. Por otro lado, contaron con una población de personas de dieciocho a sesenta y dos años. También obtuvieron resultados donde dependiendo de la edad de las personas hay una diferencia en la satisfacción en el acceso a la información pública. Por lo tanto, esto se relaciona con el estudio a realizarse porque se va a tomar en cuenta la edad de las personas. Teniendo en cuenta esto, se pudo concluir generalmente que para que haya mayor acercamiento entre la ciudadanía y las autoridades debe haber un mayor conocimiento de las problemáticas que hay y que se dé una respuesta oportuna, todo esto debe ir de la mano con la transparencia. (Navarrete et al., 2022)

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Teoría de la gobernanza**

Esta trata acerca de la interrelación entre los distintos actores estado, mercado y sociedad civil y como cada uno de estos influye en el otro y no pueden dar solución a problemáticas por sí solos. En ese sentido, no pueden las autoridades tomar decisiones sin tomar en cuenta a la ciudadanía, aunque es verdad que cuentan con los conocimientos técnicos, pero los ciudadanos también pueden proponer soluciones efectivas porque conocen muy bien las necesidades que tienen a nivel de su comunidad. Por otro lado, también es importante que intervenga la ciudadanía para la toma de decisiones porque de esa manera se evita que haya actos de corrupción por parte de los que se encuentran al mando. (Aguilar Villanueva, 2015)

En lo que respecta a la gobernanza y su relación con la transparencia se refiere a que los ciudadanos pueden tener conocimiento sobre cuestiones públicas y el estado que tienen, es decir, que se les mantenga al tanto de la situación que está viviendo en este caso el país o la localidad. Además, hay que tener en cuenta que, si el ciudadano/a pide información de su incumbencia y que sea de carácter público, debe dársele sin mucha demora. También, esto permite que la ciudadanía conozca la manera de desempeñarse de los servidores públicos. (Uvalle, 2008)

La gobernanza también involucra incentivar la participación y confianza ciudadana en las entidades del sector público, donde se dé lugar a espacios de diálogo y donde puedan participar y exponer sus puntos de vista, su conformidad o inconformidad con las decisiones que toman los gobernantes. Además, esto a su vez hace que se garantice una mejora en la forma de gobernar. También, que se tome en cuenta a las personas con más necesidades, y se les dé prioridad, que se haga escuchar su voz, más que todo en la toma de decisiones. (Uvalle, 2008)

La gobernanza se caracteriza por la colaboración y unión de las instituciones públicas con la ciudadanía y mediados a través del acuerdo social, donde se crean relaciones de confianza entre estos. Además, no hay actores ya sean del sector público o privado que cuente con todo el entendimiento para hacer uso de los recursos de tal manera que solucione todas las problemáticas que aquejan a la sociedad. De esta manera, se entiende que es importante que las entidades públicas no realicen obras, ni tampoco creen políticas sin haber habido antes una efectiva comunicación con la ciudadanía ya que las autoridades pueden contar con el conocimiento incluso puede saber cuáles son sus necesidades, pero, sin embargo, no pueden saber cuáles

son sus exigencias, que es lo que realmente es lo que ellos realmente quieren.(Zurbriggen, 2011)

Según otros autores la gobernanza es conceptualizada como la interrelación en donde dependan tantos actores públicos, privados y la sociedad civil en las diligencias de las problemáticas en la esfera social y en ver la manera de que haya un mejoramiento en la vida social y también en la económica. De esta manera, se puede analizar en la importancia que tiene la intervención de estos actores por cuanto algunos autores destacan que estos deben relacionarse y no trabajar independiente.(Álzate Zuluaga & Romo Morales, 2014)

La gobernanza se caracteriza por una forma de gobierno en donde la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones es importante y deberían intervenir todos los actores públicos, privados, la ciudadanía a través de las diferentes formas de participación con las que se cuenta en nuestro país. Además, esto mejora de alguna manera la situación por la que vive el país o las localidades y tener en cuenta que es el pueblo quien decide que es lo mejor para ellos, aunque haya servidores públicos con mucho conocimiento y preparación, pero si es que la gente no está de acuerdo en algo se rechaza o se detiene la obra o el programa que hayan estado realizando. La intervención del pueblo en la toma de decisiones y a esto sumado el hecho de que las personas que están al frente deben mantenerlos comunicados de todo lo que han venido trabajando el tema de los presupuestos asignados, los sectores prioritarios con los que piensan trabajar, los lugares con los que anteriormente ya han realizado actividades y cómo lo han hecho entre otros asuntos. Además, esto permite a las personas poder opinar, ajustar cuentas, y también poder reducir de cierto modo que se den actos de corrupción dentro de estas entidades, porque en muchos casos cuando se ha dado este tipo de situaciones es cuando las personas están en desconocimiento.

#### **2.2.1.2 Teoría del valor público**

Mark Moore pone de manifiesto un concepto sobre el valor público que dice que las entidades del sector público deben satisfacer exigencias de la ciudadanía y que cumplan con sus perspectivas y esto produce buenos resultados. También, se subrayan elementos como es la confianza que causa efecto en el agrado que tiene la ciudadanía en los servicios que reciben. Por otro lado, lo que provoca desconfianza en los ciudadanos es la deficiente transparencia, poco interés, demora en las diligencias, entre otros.(Calle, 2021)

Se conceptualiza la transparencia como la realización de la democracia relacionada con el valor público. Por otro lado, a través de la transparencia se puede conseguir lo propuesto como la rendición de cuentas, en donde las personas pueden vigilar el proceder del gobierno. En este sentido, se puede observar que la transparencia es indispensable dentro de las actividades que realizan las entidades públicas porque gracias a ella se puede lograr satisfacer las demandas de la ciudadanía y también se combate la corrupción. (Osorio & Barreto, 2022)

Lo que implica el valor público es que haya una inclinación a la comunicación, un debate, convencimiento que son esenciales para poder ver de qué manera se están desempeñando las entidades del sector público. Además, se tiene en cuenta en el concepto como aquella que está orientada al mejoramiento de la calidad de vida, así como también que esto se lleve a cabo por medio de las entidades públicas mejoren la calidad en la prestación de servicios. También, el ciudadano debe cumplir un papel que lo realiza al momento de participar en las cuestiones públicas. (Salgado & Gerónimo Castillo, 2021)

Por otra parte, otros autores dan su concepto sobre valor público mencionando que es lo que los ciudadanos aprecian o lo ven como algo valioso. En ese sentido, se debe tener en cuenta la opinión de la ciudadanía, en la toma de decisiones. Además, hay que considerar que las necesidades son muchas y que los recursos son limitados, y que si se realizan obras de cosas que no tienen utilidad a la vista de las personas, en el lapso de algún tiempo van a quedar inconclusas. Además, esto sería una pérdida tanto económica, así como también de tiempo. (Chilet, 2019)

El valor público se caracteriza por la prestación de servicios necesarios con excelencia, así como el fortalecimiento de la confianza, las personas quieren comprender cómo se está repartiendo el dinero para las diferentes obras o programas. En ese sentido, cuando los individuos tienen claro lo que se va a hacer y cómo lo van a hacer se sienten seguras y contentas con las instituciones públicas, el valor se percibe como el provecho que se le da a algo para cubrir las prioridades o para obtener ganancia de manera personal o comunitaria. (Salgado & Gerónimo, 2021)

El valor público surgió de que al gobierno se lo ve más como un obstáculo que como un alivio a los problemas que aquejan a la sociedad, se prefiere el ámbito privado que el no privado, incluso se llega a pensar que es mejor que las personas se traten

de superarse por sí misma y vencer a los demás y progresar que estar colaborando con los demás y que cada uno busque su propio beneficio y bienestar. Además, las personas le perdieron la confianza al sector público y era ese el principal motivo de su manera de pensar, por eso apareció el valor público para que los servidores públicos estén más cerca de la ciudadanía y mejoren las cosas.(Fernández, 2018)

El valor público surge como una manera de hacer que la ciudadanía retome la confianza en el sector público que se ha ido perdiendo a veces por la corrupción, por la poca preocupación, la lentitud en los trámites, entre otros. En ese sentido, lo que se busca a través de esto es que los servidores públicos mejoren las cosas, brindando servicios de calidad, por medio de una buena atención en ventanillas, aplicando más transparencia en la realización de actividades, de ser posible incluso innovar para que los trámites sean más rápidos, tener un mayor acercamiento con la ciudadanía y aprovechar al máximo lo que tienen disponible.

### **2.2.2 Transparencia**

Se dice que la transparencia es el medio a través del cual los gobernados pueden evaluar y tener entendimiento del accionar del sector público de manera clara para que de esa manera no se dé actos indebidos. De esta manera, estos actos que afectan el interés público producen que disminuya la confianza, se enraíce, y que pierda credibilidad la existencia de lo público. En este sentido, se establece una relación entre la transparencia y la confianza ciudadana, donde el uno depende del otro.(Uvalle, 2014)

La transparencia surge debido a que antes se daba la denominada sociedad cerrada en donde las cuestiones que atendían las personas que estaban al frente no se daba a conocer a la ciudadanía, dado que decían que los individuos que asumían esos cargos eran personas con mucha capacidad profesional, y que no todos podían asumir esos cargos. Por otro lado, Hobbes sostiene que hay la existencia de los intereses propios que se pueden anteponer ante el bienestar común.(Yépez, 2011)

La transparencia es como cuando una persona se quiere observar en un espejo y puede observar todo con precisión igualmente sucede con las actividades de las personas que manejan dinero del Estado por medio de la transparencia, la ciudadanía exige que se rinda cuentas de sus acciones y ahí pueden observar en qué asuntos han estado fallando. Por otro lado, la información suministrada debe ser entendible, es decir, debe tener un vocabulario que no dificulte su comprensión a la persona que requiera de esta información y esto es muy importante teniendo en

cuenta que existen grupos de personas que tienen un bajo nivel de educación. (Gilli, 2017)

La transparencia se relaciona con la claridad ya que cuando hay oscuridad no se puede ver cosas que están escondidas en ciertos rincones, pero cuando se ilumina el lugar se refleja todo. En este sentido, este concepto implica que la información pueda ser observada sin confusión, también que esté descubierta al público en general y que estas puedan utilizar esto para poder escudriñar con cuidado el accionar de las instituciones del Estado y así mismo puedan intervenir en caso de encontrar irregularidades. (Schauer, 2014)

Transparencia como regulación

La transparencia cumple una función importante que es la de controlar a la entidad, aquí se ilustra con una persona que puede chantajear a otra por el solo hecho de poseer información personal de esta. En este sentido, se puede observar que la información que pueda obtener un individuo en cierto sentido le da la autoridad para controlar a otro. También, esto deja ver lo fundamental que es la provisión de información a la ciudadanía para que de esta manera se exijan que se hagan las cosas correctamente tanto en la parte interna como externa de la institución. (Schauer, 2014b)

Transparencia como democracia

La ciudadanía tiene el derecho de involucrarse en la toma de decisiones y opinar y hasta en casos pueden hacer que las propuestas de alguna autoridad sean cambiadas por las propuestas de la ciudadanía. Además, teniendo en cuenta esto un juez dijo al respecto de lo que piensa él sobre el hecho de que las personas puedan supervisar, él manifestó que primero muerto a que alguien ingrese a la audiencia con una cámara. También, se puede tener en cuenta que él dijo esto porque él pensaba que al momento que se implique el público en el acto de decidir se puede sustituir las proposiciones favorables por las desfavorables. (Schauer, 2014b)

La transparencia surge porque en la antigüedad las personas que asumían puestos de autoridad creían que no tenían que dar explicaciones a nadie de sus acciones ya que eran personas con muy bien preparadas y que ocupaban un alto nivel en la sociedad. Sin embargo, cierto autor pensaba que el ser humano se preocupa por sus intereses y que mientras esté en su posibilidad sacar provecho lo hará y según este pensamiento se puede deducir que eso incluso atañe a las personas que tienen preparación y posiciones altas.

La transparencia saca a la luz todo lo que está oculto, expone los casos de abuso de autoridad y otras situaciones que no están permitidas y que afectan a la ciudadanía, las instituciones públicas no son como el sector privado que ellos deben poner al descubierto su trabajo a sus jefes o socios sino al pueblo por eso deben poner en sus páginas toda la información que sea suficiente y útil. De esta manera, ellos pueden controlar lo que se hace en la entidad, aunque para algunos de los que están al frente esto puede ser algo negativo en vez de algo positivo porque piensan que los ciudadanos pueden estropear sus buenas propuestas.

### **2.2.2.1 Accesibilidad**

La accesibilidad se emplea para tratar acerca de la probabilidad de llegar a donde se necesita, conseguir algo que se anhela, también permite a todo tipo de individuos conectarse y usarse de manera flexible. En este sentido, el gobierno municipal de Tulcán debe proporcionar a la ciudadanía información pública que se acomode a las necesidades de estos. Además, es por eso por lo que la institución debe contar con páginas web donde las personas pueden encontrar de manera rápida y sencilla la información, por eso deben mantener actualizadas sus páginas, con información completa y que sea entendible. (Alonso, 2017)

Otro autor también da su concepto de accesibilidad que dice que es destacar la importancia de asegurar la verdadera participación o acceso de la ciudadanía. También, esto es fundamental porque toda la población paga sus impuestos y tienen derecho de estar en conocimiento de lo que se está haciendo con los recursos económicos y deben ser satisfactorios para ellos, con énfasis en el interés colectivo y más no en intereses individuales o políticos. (Heredia, 2024)

El acceso a la información pública abarca tanto el derecho a que todas las personas puedan obtener el conocimiento sobre alguna cuestión de carácter público, así como también les es permitido dar a conocer a otras personas su punto de vista ya sea bueno o malo sobre esta información. Por otro lado, todas las instituciones que manejen dinero del Estado no pueden negarse a proporcionar información que haya sido solicitada por parte del ciudadano. (Ontaneda & Orellana, 2023)

El acceso a la información pública nace en el siglo 18, sin embargo, tuvo que pasar más siglos para que se haga efectivo, precisamente dos y medio y fue gracias a la creación de leyes que de alguna manera hacían que de manera forzada las instituciones proporcionen información. Además, en el siglo 21 la mayor parte de los

países realizaron dos actos importantes, por una parte, fue que los juzgados aprueben qué se difunda la información pública y por otra parte que se establecieron entidades que se encargan de cumplir y hacer cumplir este derecho ciudadano. (Rodríguez, 2018)

Se presentó un caso en donde un ciudadano chileno denunció que se le rehusó brindar información sobre una propuesta de reducción de áreas forestales que iba a afectar el entorno ecológico del país. De esta manera, él acudió a diferentes lugares donde le presten atención a su caso, y cuando al fin lo logró la corte reprobó el accionar de este país, y desde entonces tomaron acciones para corregir este asunto establecieron una ley y un órgano que se iba a encargarse de la regulación y cumplimiento de esta. (Rodríguez, 2018)

La transparencia se refleja por medio del acceso a la información pública ya que las personas pueden acceder a información como convenios, pueden enterarse de los servicios que ofrece la entidad y debe ser completa. De esta manera, se genera confianza a través de la disminución de actos indebidos, que dan aviso de que es probable que las acciones poco transparentes cometidas en el pasado sean exhibidas y que muchas personas van a ser expuestas. (Villoria, 2021)

El acceso a la información pública es un deber que tienen las instituciones públicas de permitir que las personas puedan solicitar o incluso sin la necesidad de pedir esta información debe proporcionarse esta información y una característica de la accesibilidad es que debe ser fácil el poder obtener esta información de carácter público. Por otra parte, los individuos pueden hacer lo que les parezca conveniente con esa información como publicarla en algún lugar también pueden dar a conocer sus opiniones sin importar que estas sean buenas o malas las críticas.

#### **2.2.2.2 Participación ciudadana**

Los ciudadanos deben formar parte en los asuntos que son de incumbencia pública. Por lo tanto, los habitantes deben hacerse presentes y participar activamente por medio de los diferentes mecanismos de participación en la toma de decisiones. Por otro lado, participar no solo es dar su voz en las decisiones que toma un gobierno municipal sino también colaborar en actividades que se vayan a ejecutar en los diferentes programas y proyectos. También, para que esto se pueda llevar a cabo es necesario que se fomente la participación ciudadana. (Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2023)

Otro concepto habla de que es aquella en donde se protege y reclama los derechos y aquí también se toma en cuenta a personas de pueblos indígenas y también a personas de diferentes géneros y sobre todo se tiene presente la participación de toda la población. En ese sentido, aquí se resalta que por un lado las autoridades deben tener en cuenta a todos en la toma de decisiones, pero por otro lado la ciudadanía debe también intervenir y no quedarse como sujetos pasivos y luego solo manifestar su inconformidad. (Carrión Torres et al., 2019)

#### Mecanismos de participación ciudadana

##### Consejos ciudadanos sectoriales

En estos se puede dar una comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades, también se puede debatir, llegar a un análisis o reflexión, así como también supervisar las políticas públicas ya sean a nivel del Ecuador o a nivel de algún sector. Por otro lado, Al momento de que se lleve a cabo la planificación los diferentes ministerios deberán realizar por lo menos dos o más veces según sea pertinente convocar a los consejos sectoriales. (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010)

##### Consejos consultivos

Es una herramienta utilizada para orientar a los ciudadanos y está compuesta por los mismos que se integran en espacios donde se informa y responde inquietudes a la ciudadanía. De este modo, estos consejos mantienen al tanto de los asuntos que pueden afectar de alguna manera a la población puede ser por la pérdida de patrimonio cultural con la construcción de infraestructura, esto también puede llevar a afectaciones económicas, así como también a daños ambientales.(Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010)

##### Audiencias públicas

Es en donde la o las autoridades a cargo pone a disposición de la ciudadanía un espacio donde estos puedan participar activamente y de esta manera manifestar sus necesidades específicas y también algún reclamo sobre algún acontecimiento. Cabe resaltar, que es de manera obligatoria llevar a cabo estas audiencias tanto a nivel nacional, así como también local. Por otra parte, las acciones que se hayan concretado en realizarse tras esta audiencia deberán ser dadas a conocer públicamente.(Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010)

##### Presupuestos participativos

Es en la cual la ciudadanía interviene para resolver qué es lo que se va a hacer con los fondos que se asignaron por parte del gobierno central. También, que es lo que se ha realizado con los recursos económicos anteriores. Por otra parte, al momento que se reúnen las partes interesadas con las autoridades esto permite que haya una distribución equitativa por cuanto aquí se exigen derechos y se da a conocer las necesidades prioritarias de la población.(Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010)

#### Asambleas ciudadanas

Estas asambleas ciudadanas están conformadas por ciudadanos y autoridades en cualquier nivel de gobierno que en el ejercicio de sus derechos se reúnen para que se les dé a conocer la rendición de cuentas, así como también para que haya una toma de decisiones equitativa. También, aquí las personas obtienen información de manera detallada sobre las políticas o programas a ejecutarse y es así como ellos analizan si es algo conveniente o no para su provincia, parroquia o cantón. (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010)

#### Silla vacía

En esta se deberá escoger algún tema a tratarse y representantes que serán los que solicitarán que se les permita participar en este espacio. Por otra parte, quienes sean aceptados dentro de esta reunión tendrán el derecho de dar sus opiniones y también de elegir si está o no de acuerdo en algún punto que esté sujeto a votación. Además, si en algún caso hubiese personas que no hubieran sido aceptadas, pero que estuvieran presentes en este encuentro, podrán expresar su criterio, pero no tendrán derecho a sufragar.(Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010)

#### Cabildos populares

En esta se convoca a todos los habitantes que deseen adquirir información sobre alguna cuestión en específico, esta se la realiza a nivel local. Por otro lado, cabe recalcar que aquí no se realizan discusiones, ni se manifiestan opiniones, ni se toman decisiones. En ese sentido, se deben preparar las preguntas en lo posible previamente ya que solo tendrán un tiempo establecido para realizar sus preguntas.(Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010)

La transparencia, cuando no está acompañada de la participación ciudadana, se convierte en un concepto vacío, similar a un proyecto sin contenido real. La

verdadera esencia de la transparencia radica en la intervención activa de la sociedad, ya que es precisamente la participación la que le otorga sentido y legitimidad. También, Sin esto, las acciones orientadas a la transparencia carecen de impacto y pierden su propósito fundamental. Además, muchas instituciones enfrentan una profunda falta de credibilidad que genera desinterés y apatía en los procesos participativos, debilitando los mecanismos que deberían garantizar una gestión abierta y responsable. (Castellanos, 2022)

Cuando las personas perciben que sus aportes no son valorados o que las decisiones se toman de manera opaca, se rompe el vínculo entre gobernantes y gobernados, lo que agrava la distancia entre ambos. Por ello, la participación ciudadana no solo complementa la transparencia, sino que la fortalece y la convierte en una herramienta efectiva para construir confianza y fomentar la colaboración. Sin este equilibrio, cualquier intento de promover la transparencia corre el riesgo de quedarse en simples declaraciones sin resultados tangibles. (Castellanos, 2022)

La participación ciudadana es el poder que tienen la ciudadanía de poder dar su voz, voto, y colaboración en los asuntos públicos a través de los diferentes mecanismos donde pueden preguntar sobre alguna duda que tengan sobre alguna propuesta. También, pueden pedir información sobre algún punto a tratar en específico, pueden dar su opinión, también realizar propuestas, además les es permitido reclamar en caso de no estar de acuerdo con alguna de las decisiones o sobre todo si en algún sector no se los ha tomado en cuenta o si les afecta de alguna manera las proposiciones por daños al medio ambiente, entre otros.

### **2.2.2.3 Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es conceptualizada como aquella que involucra al compromiso de anunciar, esclarecer y también probar y que se pronuncien las sanciones pertinentes en caso de incumplimiento en la toma de decisiones y en los efectos producidos. Por consiguiente, la rendición de cuentas debe ser llevada a cabo por todas las instituciones públicas y esta debe ser clara para que la ciudadanía pueda beneficiarse de esta información y también participar de manera activa en la toma de decisiones y de esta manera nadie va a salir perjudicado por estas. (Gómez et al., 2021)

Otro autor habla también sobre el término rendición de cuentas que se vincula representativamente con el ámbito público que se utiliza como un instrumento para poner al descubierto acciones que estén fuera de lo que determina la ley y poder

hacer frente al abuso de poder. Pues, esto da a entender que las personas al hacerse presentes en esta actividad donde se da a conocer el presupuesto con el que conto la institución pública y en qué se gastó ese monto pueden expresar sus quejas y preocupaciones en el caso de presentarse irregularidades.(Arévalo & Montero, 2024)

La rendición de cuentas en la historia se la podía ver en el año quinientos seis en donde las personas que tenían el dominio sobre las demás debían actuar con transparencia dando a conocer su accionar no ante una autoridad superior a ellos sino ante el pueblo. Además, si es que la población tenía poca confianza en esas autoridades, debían sufragar y si es que había seiscientas personas que apoyaran esta idea el castigo era que se le arrojaba fuera del lugar por el lapso de diez años, por no actuar en favor de la colectividad.(Ríos & Fuentes, 2018)

En lo que va entre los años 301 hasta los 400 d.C cuando iba a dictarse una política tenía que darse a saber a la ciudadanía para que ellos puedan examinar que todo se haga correctamente y que no se les dé reconocimientos y beneficios a personas que realmente no se lo merecen. En este sentido, cuando había propuestas que afectaban de alguna manera a la colectividad eran rechazadas y no se las aplicaba y también se les asignaba un castigo como el hecho de que se les quitaban poco o mucho sus potestades como ciudadanos como el poder dar su opinión, o votar, o el poder acceder a la justicia entre otros.(Machado, 2017)

Cuando la ciudadanía realiza un seguimiento constante de las acciones emprendidas por el Municipio, se está fortaleciendo uno de los pilares fundamentales de la transparencia y la correcta difusión de la información pública. Además, esto contribuye de manera significativa a generar confianza en las instituciones, ya que la transparencia actúa como un mecanismo para reducir los niveles de corrupción y se promueve un entorno más ético y responsable. Como consecuencia, se incrementa el rendimiento institucional, pues la administración pública se ve motivada a mejorar su eficiencia.(Medir et al., 2025)

Tanto en la antigüedad como en la actualidad la rendición de cuentas ha sido un aspecto importante para tener en cuenta ya que incluso a las personas que estaban al frente y no generaban confianza con su accionar al pueblo se lo castigaba por no comportarse justamente con la ciudadanía. En ese sentido, en el presente se tomaron medidas para que las personas puedan reunirse y exigir que se les aclare las cosas punto por punto de cómo se han manejado las cuestiones en la institución. De esta

manera se evita que se aumente el nivel de corrupción que existe en nuestro país y que afecta de distintas maneras a las personas.

#### **2.2.2.4 Gratuidad**

La gratuidad hace referencia a que no hay valor monetario en este caso por el servicio prestado, que es la proporción de información. Por consiguiente, las personas tienen el derecho a aclarar sus dudas, sin que se les cobre, eso sí teniendo en cuenta que la LOTAIP, aclara que sí se debe pagar por los materiales que se puedan utilizar para hacerle llegar la información. Por otro lado, antes de la emisión de esta, se debe consultar con el solicitante la manera en cómo desea recibir, y de solicitar que sea de manera física se le comunicará de lo que deberá pagar. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2023)

La gratuidad se caracteriza por ser gratis, donde el individuo puede hacer uso sin obstáculos de una retribución o tener que compensar de alguna manera. En ese sentido, lo público se destaca por este elemento ya que su ganancia es a diferencia del sector privado que es lo económico, en el sector público es lo social, que busca que se reduzcan las brechas de pobreza, de desigualdad. Además, teniendo en cuenta esto se puede decir que todas las instituciones públicas tienen el deber de prestar sus servicios a todas las personas sin discriminación. (Castellar, 2015)

La información pública es decir que de manera personal o general se la puede obtener sin pagar ningún precio por obtenerla, a menos que esta sea solicitada en un formato en el cual se incurriera a gastos económicos como la impresión de hojas. Por otro lado, no es permitido que ninguna institución de carácter público cobre valor alguno por averiguar y examinar la información, tampoco pueden cobrar costos excesivos por la duplicación de la información. (Vera, 2015)

Otro autor dice que no se debe pagar ningún precio por obtener información de carácter público siempre y cuando no se la entregue de manera física, de ser así se debería incluso cancelar el costo antes de que le entreguen lo que solicitó. Además, dice que las instituciones públicas están en la obligación de emitir información y que ahora en la actualidad con el uso de las nuevas tecnologías se puede proporcionar esta de manera más fácil y rápida, esto es de hecho una ventaja para el sector público ya que teniendo en cuenta que los recursos son limitados y que la demanda de personas es amplia se puede ahorrar el gasto. (Bravo et al., 2020)

La transparencia implica que la información pública no tenga costo, esto genera confianza porque las personas perciben equidad, también disminuye la duda de que

algo está escondido. Además, promueve a que las personas se involucren en asuntos de interés público ya que no perciben obstáculos sobre todo por el aspecto económico. (Aba, 2018)

El sector público se caracteriza por la gratuidad es por eso por lo que la información en instituciones públicas no debe tener ningún costo, pero, sin embargo, es necesario que cuando alguna persona solicite información en formato físico cancele el valor pertinente por los materiales que son utilizados para ese formato. Además, el costo no debe ser excesivo ya que solo deben cobrar por los suministros más no por el hecho de que ellos busquen la información o la den o hasta incluso la expliquen.

Es importante que la ciudadanía y las personas que presiden estas entidades que en la actualidad es necesario hacer uso de la tecnología porque eso hace que no se desperdicien recursos. Además, el acceso es más fácil no hace necesario trasladarse de un lugar a otro, la búsqueda también es fácil, la información es más comprensible hay países avanzados que utilizan mucho estos medios para mantener informada a la ciudadanía, incluso hay ventanillas únicas donde prestan servicios de manera más cómoda a los usuarios, porque pueden obtener muchos servicios en una sola ventanilla y de manera digital.

#### **2.2.2.5 Confianza**

El concepto de confianza en administración pública trata acerca de los servicios que perciben los habitantes deben estar libres de peligros o de situaciones inesperadas. Además, ha aumentado la desconfianza por la deshonestidad que se da en los gobiernos, en cuanto a esto se observa en obras mal realizadas o inconclusas. Por consiguiente, aquí se puede observar que las cosas fueran diferentes si es que hubiera una interrelación entre los gobernantes y los gobernados, donde la planificación y la toma de decisiones se dieran entre ambas partes. (Medina et al., 2021)

Según otro autor la confianza es el convencimiento que se tiene de un individuo a otro o puede ser también a una entidad que esta procederá acorde a lo que se espera de ella. Por otro lado, las personas que confían mayormente en el sector público según estudios realizados son las personas de cincuenta años en adelante las que perciben de manera positiva a estos con 40,1%. Por otra parte, las personas jóvenes entre quince a veintinueve años tienen una percepción negativa con un 33,1% en comparación con las personas que tienen mayor edad. (OCDE, 2020)

Este mismo artículo dice que el tamaño de confianza en las entidades deja ver una pista sobre el vínculo existente entre éstas y la ciudadanía. Además, de acuerdo con

información bibliográfica, hay causas que provocan que la ciudadanía deje de creer y son la poca transparencia, la manera en que reciben los servicios y la igualdad con la que la aprecian. En este sentido, estas instituciones deben necesariamente realizar acciones para dar solución a esta situación y puedan adaptar actividades con las que se rescate la confianza de la ciudadanía.(OCDE, 2020)

#### Confianza y lazos débiles y fuertes

Tenemos lo que son los lazos débiles a los que se da con un conjunto de individuos y que no tienen nada en común. Además, aquí no tienen una conexión fuerte, por lo que no se puede contar con que ambas partes se tengan confianza, en que haya un compromiso responsable, o colaboración. Por otra parte, tenemos a los fuertes que son todo lo contrario esta se da con personas con las que se está familiarizado/a con las que se comparten cosas en común y con las que se puede contar. También, hay los institucionales que es la confianza que la población cifra en instituciones del sector público o en iglesias, etc.(Güemes, 2016)

Un autor dice que las personas dan a conocer su nivel de confianza en una entidad teniendo en cuenta dos características que son fundamentales, primero consideran si esta tiene la destreza para satisfacer sus expectativas, es decir, que realicen las cosas como se espera que lo hagan. Por otra parte, también prestan atención a si es que estas tienen interés auténtico en actuar a favor de la ciudadanía, estudios realizados demuestran que cuando las entidades no actúan adecuadamente se disminuye el nivel de confianza de las personas. (Riffo et al., 2019)

La confianza depende mucho de la ciudadanía de cómo ellos perciben a las instituciones públicas, teniendo en cuenta que estas les dan a las personas que están al frente o ponen en ellos su esperanza de que van a actuar con imparcialidad y que van a atender o van a priorizar sus necesidades. Por otro lado, las personas pierden la seguridad en estas entidades cuando observan obras mal hechas o cuando se atienden las problemáticas de sectores que están aliados con partidos políticos, cuando no coincide el presupuesto que dice que han gastado con las obras que han realizado o también porque no se les mantiene informados.

#### **2.2.2.6 Racionalidad**

La racionalidad se conceptualiza como la capacidad que tenemos los seres humanos para razonar o tomar decisiones teniendo en cuenta razones, una justificación para lo que hacemos, se relaciona con pensar antes de actuar. Además, lo que nos hace diferentes de los animales es que nosotros tenemos conocimiento de

los cimientos o de la base sobre la que procedemos a actuar, también sabemos los efectos de las cosas que vamos o estamos realizando. En ese sentido para generar confianza en la ciudadanía el municipio debe tomar decisiones de manera racional, proponiendo soluciones que se encaminen a la satisfacción de la gente Tulcanense.(Waldomiro, 2021)

La racionalidad según un autor dice que esta hace énfasis en que de manera sensata y prudente se toman las decisiones, y por otro lado la irracionalidad es la que se deja llevar por la parte afectiva. Por otra parte, lo racional toma en cuenta las experiencias vividas y el conocimiento en este proceso. Además, es importante tener en cuenta esta cuestión porque las obras que realizan los municipios no deben ir encaminadas a sectores donde se encuentran personas que son afines a ciertos partidos políticos.(Valentín, 2018)

Otros conceptos dicen que la racionalidad es la que conduce a hacer uso del razonamiento siguiendo ciertas reglas o modelo de actuación. Además, también es en donde los individuos que tienen capacidad de comunicarse y realizar acciones hacen empleo de sus saberes y de esa manera pueden dar explicaciones de su manera de efectuar las cosas, analiza el por qué y el para qué antes de actuar. Por otro lado, la racionalidad se la puede aplicar tanto para cuando una persona va a tomar una decisión y busca siempre lo mejor, también para cuando se utiliza bien lo que se tiene a disposición para alcanzar las metas planteadas o para aplicar valores morales. (Marín, 2018)

Existen circunstancias en las que las personas debemos tomar decisiones, pero al tener la libertad de escoger o elegir qué es lo que se va a hacer puede haber una confrontación entre hacer lo correcto o hacer lo incorrecto, Por otro lado, el hacer lo que está bien puede afectar los intereses individuales, mientras que, hacer lo incorrecto proporcionar beneficios, pero afectar los intereses colectivos. En este sentido, hay un autor que dice que la racionalidad implica que haya una vinculación entre los valores morales y la toma de decisiones.(Ojeda, 2019)

Además, ha aumentado la desconfianza por la deshonestidad y poca transparencia que se da en los gobiernos, en cuanto a esto se observa en obras mal realizadas o inconclusas. Además, cuando los servicios no se prestan adecuadamente, es decir, se experimentan incumplimientos, trato inadecuado, esto genera percepción de ineficiencia y poca responsabilidad.(Medina et al., 2021)

La racionalidad es algo que los servidores públicos deben tener bastante presente porque como dijo un autor los seres humanos somos racionales porque tenemos la capacidad de pensar, meditar y de ahí decidir que hacer o que no hacer, hay que tener en cuenta que cuando se analiza un asunto se debe ver el porqué de las cosas y también observar cómo eso va a afectar en este caso a la ciudadanía. Por otro lado, el individualismo sobre todo que hay en la actualidad y la pérdida de los valores como la solidaridad hacen que la inclinación de las personas sea más a lo malo que a lo bueno.

#### **2.2.2.7 Afectiva**

El concepto de afectividad se relaciona con las emociones, pero esta puede ser expresada de manera buena o mala. Asimismo, hay que tener en cuenta que en el sector público puede darse relaciones de afectividad, en donde, se abre un espacio a que haya parcialidad, esto es algo que incomoda y genera desconfianza en la gente. Además, puede darse casos donde el lazo del compañerismo haga que los servidores públicos encubran ciertas acciones indebidas dentro de la institución.(Cantús & Martínez, 2011)

Otro concepto dice que es la experiencia emocional y esta puede estar relacionada con el conocimiento que puede ser motivada por alguna razón. Por otra parte, la afectividad puede hacer que una persona esté provocada o incrementa su convicción en una creencia. En este sentido, la afectividad puede afectar al sector público por cuanto esto puede hacer que se manifieste favoritismo y corrupción donde no se les preste los servicios de la misma manera a todas las personas.(Saiz, 2012)

En las instituciones públicas los servidores públicos pueden en algún momento dejarse llevar por esta afectividad hacia alguno de sus compañeros y encubrir alguna situación incorrecta y no lo denuncian y prefieren callar y esto genera desconfianza en la ciudadanía incluso en ellos mismos porque saben que si se dan estos casos de corrupción dentro del sector público .De hecho, un autor dice que el afecto es la magnitud o la potencia que puede cambiar en la toma de decisiones de acuerdo a la situación en donde una persona puede actuar en favor de alguien y que cada individuo puede elegir el camino que quiere seguir.(García & Enciso, 2022)

La afectividad incluye tanto lo emocional que se caracteriza por estar acompañada de intensas reacciones corporales como incremento de los latidos del corazón, respiración más fuerte, los gestos que se realizan con el cuerpo. Por otro lado, están

los sentimientos no presentan estas reacciones en el cuerpo porque aquí predomina más la parte consciente y mentalizada de la emoción. Además, la parte emotiva de un individuo está compuesto por tres aspectos que es el mental, el físico (el cuerpo) y las conductas que esta presenta como reacción. (Carmona, 2015)

Al relacionar la parte emocional con la causa política puede afectar al momento de decidir sobre algún asunto de manera negativa y mucho más si las autoridades y la ciudadanía no tienen los mismos fines. Además, se asocia a lo político con actuaciones y prácticas indebidas, un autor dice que lo que hacen los políticos es analizar como tapar lo falso y hacerlo parecer como verdadero, también otro en cambio dice que cuanto más malas son las intenciones de estas personas tienden a emplear un lenguaje más formal para ocultar sus fines egoístas. Por otro lado, un verdadero líder no se deja llevar por sus deseos sino antes piensan en cómo sus acciones pueden afectar a los demás.(Herrero et al., 2019)

Este mismo artículo dice que el tamaño de confianza en las entidades deja ver una pista sobre el vínculo existente entre éstas y la ciudadanía. Además, de acuerdo con información bibliográfica, hay causas que provocan que la ciudadanía deje de creer y son la poca transparencia, la manera en que reciben los servicios y la igualdad con la que la aprecian. En este sentido, estas instituciones deben necesariamente realizar acciones para dar solución a esta situación y puedan adaptar actividades con las que se rescate la confianza de la ciudadanía.(OCDE, 2020)

La afectividad en las instituciones de carácter público ya puede ser entre compañeros para encubrir algo que no se está haciendo correctamente, así como también cuando hay políticos que apoyan a las personas que se encuentran dentro de sectores que apoyan su partido político afectan a la localidad por cuanto se priorizan no las necesidades sino a la gente que los apoya. Por otra parte, las personas que están al frente deben mostrar verdadero interés en las personas eso es lo que hace un verdadero líder actúa y dirige las cosas correctamente y no ocultado cosas malas con un lenguaje formal o gestos afectivos.

## 2.3 MARCO LEGAL

### 2.3.1

**Tabla 1.** Constitución Art. 3,18,91,95,100,206,227,297

Norma	Artículo
-------	----------

Constitución de la república del Ecuador

El art. 3 numeral 8 Derecho a habitar en un entorno transparente (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El art.18 Derecho de acceso a la información de carácter público (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El art.91 La defensoría del pueblo defiende el derecho de acceso a la información

El artículo 95 pone de manifiesto que los ciudadanos pueden intervenir en cuestiones públicas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El art.100 Participación de la ciudadanía para fortalecimiento de la transparencia (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El art. 206 la función de transparencia crea políticas para promover la misma (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En el artículo 227 dice que la administración pública se encarga de prestar servicios a la comunidad teniendo en cuenta a la transparencia. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El art.297 Todas las actividades de entidades públicas tendrán como valor fundamental a la transparencia. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2.3.2

**Tabla 2.COOTAD Art.53,54,55,151,165,168,304**

Norma	Artículo
Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización	<p>En este artículo 53 dice que los gobiernos autónomos descentralizados cantonales están conformados por atribuciones como las de participación ciudadana.(Código Orgánico de Organización Territorial, 2010)</p> <p>Art.54 Las responsabilidades que debe asumir son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Diseñar y poner en marcha políticas para fomentar la igualdad.</li> <li>2.Poner en marcha un sistema de participación ciudadana</li> </ol>

---

3.Elaborar y poner en marcha el plan cantonal de desarrollo, ordenamiento territorial, políticas públicas armonizando con el plan nacional, regional, provincial, cantonal, parroquial y realizar la rendición de cuenta pertinente.(Código Orgánico de Organización Territorial, 2010)

---

Las responsabilidades que tiene únicamente el gobierno autónomo descentralizado de Tulcán son las siguientes:

Art.55 1. Planificar, conservar y edificar las carreteras en zonas urbanas

2.Proporcionar servicios públicos como: espacios públicos y los que ponga de manifiesto la ley.

3.Planificar, conservar y edificar la infraestructura de los lugares públicos(Código Orgánico de Organización Territorial, 2010)

---

Art.151 Para que los municipios sean más transparentes se propone acciones dentro de las entidades públicas. (Código Orgánico de Organización Territorial, 2010)

---

Art.165 Realización de acciones para que el presupuesto se maneje con transparencia. (Código Orgánico de Organización Territorial, 2010)

---

Art.168 Las páginas web del municipio tendrán información sobre cómo se maneja el dinero en las actividades. (Código Orgánico de Organización Territorial, 2010)

---

Art. 304 La ciudadanía puede intervenir en la toma de decisiones a través de los diferentes espacios que promueven la transparencia. (Código Orgánico de Organización Territorial, 2010)

---

### 2.3.3

**Tabla 3.** LOTAIP Art. 4,5,9,12, 19,44

<b>Norma</b>	<b>Artículo</b>
Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública	En su artículo 4 habla acerca de los cuatro tipos de transparencia como es la activa en donde las entidades del sector público deben contar con

---

una página web que este actualizada. La transparencia colaborativa es aquella en donde los ciudadanos den a conocer su necesidad de información y esa posteriormente debe ser publicada. La transparencia focalizada es aquella en donde la información debe ser publicada de una manera que sea visible para la ciudadanía y no deben limitarse a publicar menos de lo que es obligatorio. La transparencia pasiva es en la cual deben ser respondidas las solicitudes que han sido enviadas con anticipación a la institución pública. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información pública, 2023)

---

Art. 5 Establece el principio de transparencia. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2023)

---

Art. 9 Las entidades de carácter público deben obligatoriamente responder a las solicitudes de obtención de información. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2023)

---

Art 12 La defensoría es la que se encarga de defender a la transparencia institucional. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2023)

---

En el artículo 19 dice lo que debe contener la página web:

1. Estructura orgánica
2. Directorio completo
3. Remuneraciones
4. Los servicios que brinda la entidad y los horarios de atención de esta
5. Rendición de cuentas (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2023)

---

Art. 44 El Estado asegurara que los municipios cumplan con transparentar proveyendo el presupuesto necesario para que la defensoría realice sus responsabilidades sin ningún inconveniente. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2023)

---

2.3.4

**Tabla 4.** Decretos 21,124

<b>Norma</b>	<b>Artículo</b>
Decreto 21	Estrategia nacional por la transparencia de esta manera se fomenta a que se realicen acciones encaminadas a disminuir la deshonestidad en las instituciones.(Decreto No 21, 2017)
Decreto 124	Reglamento a la LOTAIP. (Decreto No 24, 2024)

2.3.5

**Tabla 5.** Reglamento a la LOTAIP Art. 1,2,3,9,11,13,15,16,17

<b>Norma</b>	<b>Artículo</b>
Art. 1	Propósito de este instrumento legal.(Reglamento General de LOTAIP, 2024)
Art. 2	Deben acatar lo dispuesto las entidades obligadas por la ley.(Reglamento General de LOTAIP, 2024)
Art. 3	Aplicación de los principios de la LOTAIP.(Reglamento General de LOTAIP, 2024)
Art. 9	Respaldo de acceso a la información pública.(Reglamento General de LOTAIP, 2024)
Art 11, 13,16,17	Clasificación de la transparencia.(Reglamento General de LOTAIP, 2024)
Art. 15	Información sin costo o solo el de los materiales.(Reglamento General de LOTAIP, 2024)

2.3.6

**Tabla 6.** Ordenanza 101

<b>Norma</b>	<b>Artículo</b>
Ordenanza 101	Acceso a la información en el municipio de Quito.(Ordenanza, 2016)

2.3.7

**Tabla 7.** Acuerdo 154

<b>Norma</b>	<b>Artículo</b>
Acuerdo 154	Comité de Transparencia.(Acuerdo, 2024)

2.3.8

**Tabla 8.** Resolución 0004

<b>Norma</b>	<b>Artículo</b>
Resolución 0004	Comité de Transparencia del GAD de Tulcán.(Resolución, 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

##### **Enfoque mixto**

Como enfoque metodológico en esta investigación se consideró conveniente acoger el enfoque mixto, esto como una forma de poder acercarse con más exactitud a la realidad. En cuanto al enfoque mixto está conformado por la recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos, ambos enfoques permiten que se conozca la opinión de la ciudadanía en los puntos en cuestión en esta investigación. En lo que se refiere al enfoque cualitativo este permite que a través de la recolección de información se pueda realizar un análisis. Por otro lado, el enfoque cuantitativo permite hacer más precisa la investigación y que se pueda realizar una descripción numérica. (Hamui, 2013)

Este enfoque permite que sea más viable la investigación realizada por cuanto permite ver cuál es la opinión de personas profesionales sobre el tema y también tener en cuenta el punto de vista de la ciudadanía. Además, esto permite que se pueda realizar la discusión y también con esto se puede analizar si es que coinciden los puntos de vista de estos. Por otro lado, se ejemplifica que cuando alguien va a realizar un trabajo lo mejor para este va a ser tener a disposición más instrumentos que los pueda adaptar a las circunstancias. (Hernández et al., 2014)

##### Enfoque cuantitativo

Este enfoque se basa en la medición, conteo y análisis, buscando generalizar resultados y explicarlos con precisión. Además, es un método muy utilizado para realizar cálculos matemáticos. Por otro lado, permite la comparación de la información de manera más clara y sencilla, gracias a este tipo de método se puede utilizar encuestas que permite obtener datos numéricos que conlleva a un análisis riguroso y generalizable, también es objetivo lo cual hace que el encuestador no dé su opinión al encuestado. (Hernández et al., 2014)

En esta investigación se aplicó encuestas y gracias a estas se pudo obtener la mejor parte de este estudio que es observar los datos con sus respectivos porcentajes, figuras, también se pudo analizar la información acorde a los resultados y con todo esto se procedió a pasar a la discusión, en unas preguntas hubo un mayor y en otras un menor porcentaje.

#### Enfoque cualitativo

Este tipo de investigación permite captar matices, interpretaciones y experiencias que son complicadas de cuantificar. Además, este enfoque es flexible porque permite que las personas den su punto de vista en sus propias palabras y que reflexionen más sobre el tema algo que no sucede con la investigación cuantitativa porque las personas solo seleccionan su respuesta, pero no pueden ir más allá como contar sus experiencias o cosas así o dar un criterio más amplio. También, busca comprender las razones de las actuaciones de personas o entidades. (Hernández et al., 2014)

En esta investigación se ha tomado en cuenta las opiniones de las personas, se ha escuchado sus experiencias. Por otra parte, se ha interpretado sus respuestas para utilizarlas de la manera correcta en este estudio y además gracias a este enfoque se pudo profundizar más en el tema y reafirmar la importancia de este y también se tuvo en cuenta que estos dos enfoques permitieron ver desde algunas perspectivas y eso aporta valor al trabajo.

#### 3.1.2. Tipo de Investigación

##### **Bibliográfica**

La investigación de tipo bibliográfica es donde se realiza la búsqueda de información que puede estar en libros o artículos científicos que se pueden encontrar tanto de manera escrita como a manera digital. En ese sentido este tipo de investigación constituyó el primer paso hasta el último paso en la realización de este trabajo ya que la búsqueda de información permitió que se pueda obtener información destacada, reciente y que contenga lo que se está buscando. (Posada, 2017)

Se ha realizado la búsqueda en libros de metodología, así como también en artículos científicos de diferentes fuentes que contuvieran información relacionada con cada capítulo de este trabajo y acorde al tema de investigación. Por otra parte, se tuvo en cuenta que contenga la información necesaria para referenciar y aprovechar al máximo su contenido.

## **De campo**

La investigación de tipo campo es aquella que recolecta información por medio de que el investigador salga de su zona de confort al lugar donde se encuentran las personas que van a responder a las encuestas y entrevistas. Como resultado, se pudo obtener información de forma más precisa y reciente. (Nájera & Paredes, 2017)

Otro autor dice que este tipo de investigación es donde el investigador se reúne con las personas y es mucho mejor si son personas con las que se tiene algún tipo de confianza porque de ese modo las preguntas son respondidas de la mejor manera. Por otro lado, si se tiene que tratar con desconocidos se los debe tratar con respeto, con cortesía y también con consideración para que de esta manera estos sujetos estén más abiertos a colaborar con la investigación, también se debe respetar el punto de vista del encuestado o entrevistado y no buscar tratar de cambiar su opinión porque en cada punto de vista de las personas unos coincidirán u otros no. (Hernández et al., 2014)

### 3.1.3 Diseño de investigación

#### **Diseño no experimental**

En este diseño solamente se mira situaciones ya existentes, no se modifica la realidad a través de ningún experimento, la variable independiente no es alterada de ninguna manera a diferencia del diseño experimental en donde sí se puede alterar y producir efectos en esta variable. También, este diseño es propio de las ciencias sociales, en cambio el diseño experimental es propio de las ciencias médicas. (Hernández et al., 2014)

En este trabajo se observó trabajos de personas que ya detectaron que se dieron en alguna ocasión situaciones de poca transparencia en instituciones públicas y de cómo eso de alguna manera afecto directamente a la confianza de la ciudadanía. De esta manera, se tuvo en cuenta esta información para poder aplicar este diseño en este estudio.

#### **Diseño transversal**

El estudio transversal consiste en que se realice el análisis y se obtenga conocimiento de una o varias variables de estudio en un momento específico. De hecho, esto se lo realiza en el momento en que el investigador va a aplicar los instrumentos de investigación y también puede realizar la relación entre los datos obtenidos estadísticamente. (Sánchez et al., 2024)

### 3.1.4 Niveles de investigación

#### **Descriptiva**

La investigación descriptiva se encarga de que la información se explique de manera minuciosa y ordenada. También se destaca por no considerar el porqué de lo que se está investigando, sino que simplemente muestra la información de manera objetiva. Además, este tipo de investigación permite que se pueda obtener una mirada más amplia de la información adquirida ya que se la obtuvo personalmente. (Guevara et al., 2020)

Este nivel de investigación sirve para que se pueda caracterizar, y de alguna manera se desglosa las variables de estudio, se tienen en cuenta aspectos como la edad, género entre otros aspectos que permiten que se vaya describiendo a las personas encuestadas. También, el número de los aspectos a caracterizar pueden ser uno o varios aspectos que pueden tener diferentes tipos de complejidad unos pueden ser más otro menos.(Hernández Sampieri et al., 2014)

En esta investigación se ha caracterizado a la variable transparencia con aspectos como el acceso a la información pública, con la gratuidad, la participación ciudadana, así como también con la rendición de cuentas. Por otro, la variable confianza se lo ha hecho con la parte racional, afectiva, social y económica. Además, se ha establecido un concepto por cada uno de estos.

#### **Explicativa**

La investigación explicativa es en la cual se busca dar una explicación clara a los acontecimientos. En este sentido muestra la causa que produce algún suceso y el efecto que se produce en consecuencia. Por el contrario de la investigación descriptiva en este tipo de investigación si se responde el porqué de algún suceso.(Díaz & Núñez, 2016)

La investigación de este tipo sirve para dar a conocer los motivos, las razones por las que las personas piensan de una manera u otras de diferente manera sobre un asunto. Además, pone como ejemplo a un grupo de jóvenes que miran cosas inapropiadas para su edad el investigador debe tratar de averiguar qué es lo que les incentiva a actuar de esa manera, o como cuando se da a conocer lo que conlleva a que una pareja se lleve de una buena manera. En ese sentido se puede ver que este nivel de investigación es útil para poder justificar de mejor manera el tema escogido para el estudio.(Hernández et al., 2014)

En este trabajo se da explicación de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas y entrevistas a través de gráficos, el análisis, la discusión, las conclusiones y las recomendaciones se dio a conocer si hubo aspectos positivos o negativos y en qué aspectos la entidad podría mejorar para fortalecer la transparencia.

### **3.2. IDEA A DEFENDER**

La transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán incide en la confianza de la ciudadanía

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

#### **3.3.1 Definición de variables**

**Variable independiente:** como su nombre lo indica es independiente. Por lo tanto, no depende una variable de la otra variable. Así mismo, la variable independiente puede estar sujeta a modificaciones. Además, es la causa más no el efecto. Dicho de otra manera, es lo que origina más no el resultado de lo que origina algún acontecimiento. (Oyola, 2021)

**Variable dependiente:** como su nombre lo indica es dependiente. Por lo tanto, depende en este caso de la variable independiente. Así mismo, se puede modificar en tanto la variable independiente se modifique. Además, es el efecto producido por la causa. Dicho de otra manera, es el resultado mas no lo que origina algún acontecimiento.(Oyola, 2021)

#### **3.3.2 Operacionalización de variables**

**Variable independiente:** Transparencia

**Variable dependiente:** Confianza de la ciudadanía

**Tabla 9.** Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Ítems	Instrumentos
Independiente: Transparencia	Accesibilidad e integridad	Difusión de información	Entrevista	1,2,3,4	
			Encuesta		Cuestionario
	Participación ciudadana	Mecanismos de participación ciudadana que fija la LOPC		5,6,7	
	Rendición de cuentas	Participación en la rendición de cuentas		8	
	Gratuidad	Número de personas que tienen conocimiento de que no tiene costo la información pública		9,10,11	
Dependiente: Confianza ciudadana	Racional	Capacidad para solucionar problemas(Güemes, 2019)	Entrevista	12,13	
	Afectiva	Imparcialidad del proceso(Güemes, 2019)	Encuesta		Cuestionario
				14,15	

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes métodos:

#### **3.4.1 Métodos**

##### **3.4.1.1 Método Analítico**

Este método trata acerca de que es necesario recopilar información necesaria para poder probar una hipótesis. Así pues, a partir de los resultados que se obtengan se puede realizar un análisis. Como resultado, esto llevará al investigador a obtener conclusiones del trabajo que está realizando. En ese sentido, esta investigación necesitó aplicar este método ya que se necesitó analizar la información. (Rodríguez & Pérez, 2017)

En esta investigación se descompuso un todo en sus partes para poder meditar y reflexionar en cada sección y en cada pregunta que se realizó en las encuestas donde se verificó si hubo o no cumplimiento por parte de la institución. También, comparar si es que coincidió con lo que dicen los autores mencionados anteriormente.

##### **3.4.1.2 Método Inductivo**

Este método se enfoca en un conjunto de ideas particulares con las cuales se llega a una conclusión general sobre el tema de investigación. Además, en un momento dado se aplican las encuestas en las cuales se realiza a cierta parte de la población, pero los resultados se los generalizan. También, se debe tener en cuenta que al momento de establecer esta se lo debe realizar de manera objetiva para que de esta manera no se cambie o modifique la realidad de la información presentada. (Bayrón, 2017)

##### **3.4.1.3 Método Deductivo**

Este método va de lo general a lo particular, esta investigación tomo en cuenta este método de investigación ya que la información es tanto a nivel global hasta nivel local. También, hay que tener en cuenta que se parte de una teoría general y la aplicamos a una investigación en particular. Por otra parte, este tipo de método es

característico de un enfoque cuantitativo, y esta investigación es mixta por lo que se ha tomado en cuenta este método.(Hernández et al., 2014)

En el planteamiento del problema de este trabajo se encuentra información a nivel internacional hasta llegar al nivel local de las variables de estudio donde se encuentran los países con mayor corrupción, menor participación ciudadana o a nivel de Tulcán donde en cambio se presenta situaciones como el desconocimiento.

#### 3.4.1.4 Método sintético

En este método lo que se hace es reunir toda la información que se estudió anteriormente y realizar una generalización. Es decir, se extrae lo más importante de las partes analizadas para formarlas en una comprensión general y descubrir como tienen una relación entre sí. Además, a través de la síntesis se puede ir de poco a poco ir aportando a dar respuesta a los problemas ya que una vez que ya se tiene conocimiento de lo que está pasando en el entorno eso facilita la búsqueda de soluciones.(Rodríguez et al., 2017)

En este trabajo si se hizo uso de este método porque se ha reunido toda la información, se la ha analizado, se la ha reflexionado, se ha extraído lo más relevante para poder formar las correspondientes conclusiones las cuales permitieron que se tenga conocimiento de lo que piensan las personas también de lo que piensan expertos en el tema, de lo que dice la literatura científica y por medio de esto se pudo establecer recomendaciones.

### **3.4.2 Técnicas**

#### 3.4.2.1 Encuesta

En la encuesta hay preguntas de opción múltiple y de las respuestas obtenidas se puede realizar un análisis con la ayuda de la estadística. Por lo tanto, cada pregunta que sea formulada debe tener en cuenta una hipótesis que debe responderse. Además, hay que tener en cuenta las dos variables de la investigación tanto la independiente como la dependiente. Adicionalmente, a esto las maneras en las que se puede encuestar puede ser por medio de correo o una visita presencial, donde llene el cuestionario.(Casas et al., 2003)

#### 3.4.2.2 Entrevista

La entrevista permite al investigador que recopile información a través de abordar a las personas en más confianza en donde se sienten libres de expresar su criterio sobre alguna de las preguntas que se les realiza. Además, los entrevistados pueden compartir experiencias sobre alguna de sus vivencias relacionadas con lo que se está

tratando. También cabe señalar que esta técnica se la puede aplicar en la manera en la que se sienta cómoda la persona puede ser visitándola presencialmente o a través de alguna videollamada. (Troncoso & Amaya, 2017)

### 3.4.3 Instrumentos de investigación

#### 3.4.3.1 Cuestionario

El cuestionario está conformado por varias preguntas que se desprenden de las variables de estudio, estas pueden ser de opción múltiple, así como también preguntas donde el encuestado pueda exponer su respuesta en sus propias palabras. Por otro lado, es necesario que el investigador escoja bien las preguntas abiertas porque estas van a hacer que se invierta más tiempo en recolectar información, asimismo se debe interpretar bien las respuestas para poder comparar con otras similares. (Hernández et al., 2014)

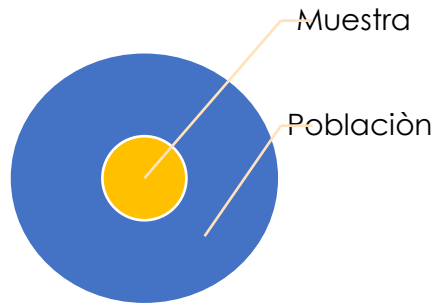
#### 3.4.3.2 Guía de preguntas

Esta guía está conformada por una serie de preguntas que se realizan antes de entrevistar. También, se toma en cuenta los objetivos para realizar las preguntas. Hay que mencionar, que esta guía va a ser utilizada en esta investigación para la entrevista con preguntas abiertas que permitirán que personas con experiencia en el tema relacionado que aporten criterios de valor, puedan defender alguna postura que sea de utilidad para la investigación. (Tejero, 2021)

## **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

### 3.5.1 Población y muestra

La población es el conjunto de sujetos o cosas de utilidad. Por otro lado, la muestra es un subconjunto extraído de la población. Por lo tanto, dentro de esta investigación se hará uso de datos obtenidos del último censo realizado en Ecuador, en donde el cantón Tulcán consta de una población de 92.375, en donde se encuentra distribuida en la ciudad de Tulcán con 46.075 habitantes, se tomó en cuenta a personas que sean de 18 hasta los 69 años porque de esa manera la información proporcionada es más confiable, porque desde los dieciocho años ya se cuenta con toda la capacidad de poder razonar y tomar decisiones, dar opiniones con madurez y hasta los sesenta y nueve años puede trabajar sin jubilarse. (Lind et al., 2012)



**Figura 1.** Población y muestra

Se calculará en este caso de la siguiente manera:

**Tabla 10.** Tamaño de la población

Población	Personas de 15-69 años
Tulcàn	46075
<b>Total</b>	<b>46075</b>

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

**Tabla 11.** Datos de la fórmula de la muestra finita

Variable	Datos	Valor
N	Tamaño de la población	46075
Z	Nivel de confianza (95%)	1,96
P	Probabilidad de éxito	0,5
Q	Probabilidad de fracaso	0,5
E	Error	5%

*Fuente: (Lind et al., 2012)*

$$n = \frac{46075 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (46075 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{44250,43}{115,18 + 0,96}$$

$$n = \frac{44250,43}{116,14}$$

$$n = 381,0093$$

$$n = 382$$

### 3.5.2 Mapeo de entrevistados

**Tabla 12.** Mapeo de entrevistados

<b>Servidor Público</b>	<b>Entidad Perteneciente</b>	<b>Cargo en la Institución</b>
Andrés Freire	GAD Municipal de Tulcán	Jefe de Talento Humano
Álex López	GAD Municipal de Tulcán	Jurado de Participación Ciudadana
Jeferson Colimba	GAD Municipal de Tulcán	Jefe de servicios generales
Ing. Yuly Díaz	GAD Municipal de Tulcán	Analista de la Dirección de Participación Ciudadana
Andrés Pascal	GAD Municipal de Tulcán	Director de Desarrollo Económico

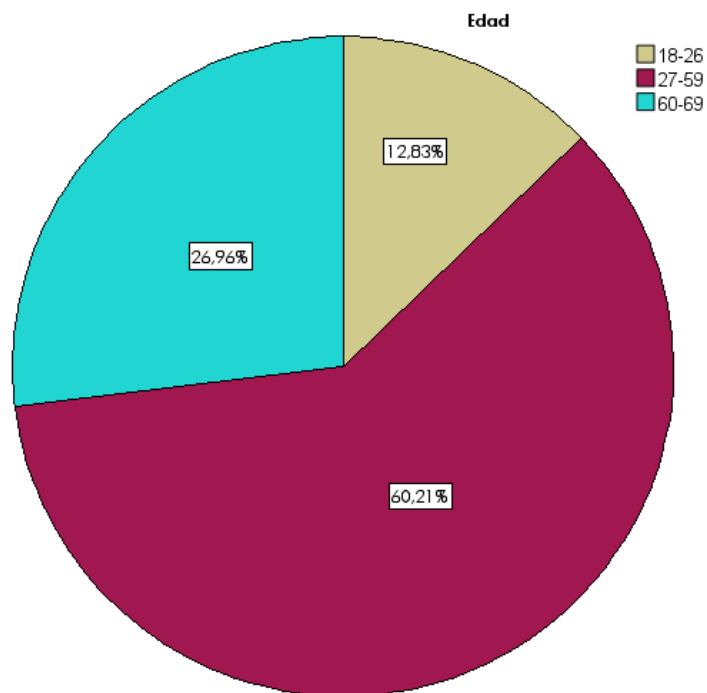
## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

#### 4.1.1 Resultados de encuestas

**Tabla 13.** Edades

	Edad	Edad			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	18-26	49	12,83	12,83	12,83
	27-59	230	60,21	60,21	73,04
	60-69	103	26,96	26,96	100
	Total	382	100	100	



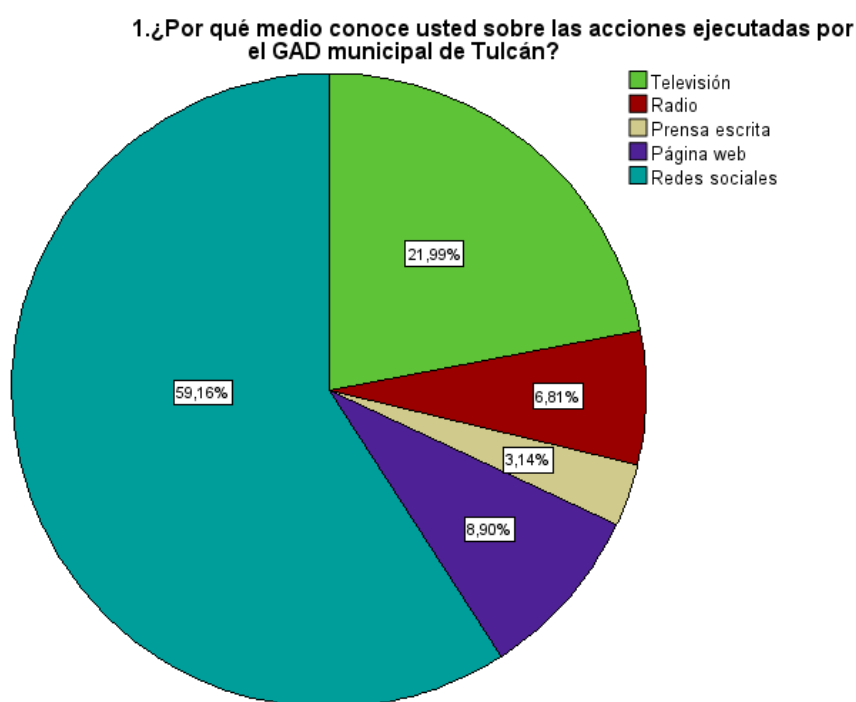
**Figura 2.** Edades

**Análisis:** Los resultados dejan ver que la mayoría de los encuestados son personas de 27 a 59 años constando de un 60,21%, el menor porcentaje se encuentra entre personas de los 18 a 26 años constando de un 12,83%

**Tabla 14.** Medios de comunicación

**1. ¿Por qué medio conoce usted sobre las acciones ejecutadas por el GAD municipal de Tulcán?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Televisión	84	21,99	21,99	21,99
Radio	26	6,81	6,81	28,80
Prensa escrita	12	3,14	3,14	31,94
Página web	34	8,90	8,90	40,84
Redes sociales	226	59,16	59,16	100
Total	382	100	100	



**Figura 3.** Medios de comunicación

**Análisis:** En cuanto a la primera pregunta tenemos que la promoción de información también forma parte de la transparencia ya que de esta manera se da a conocer todos los asuntos que conciernen al accionar público. En ese sentido, se fortalece la confianza ciudadana porque las personas sienten al Municipio como algo que les pertenece, que no está fuera de su alcance, y que está dispuesta a escuchar y a atender sus aspiraciones y prioridades. (Castellanos, 2022)

Los medios de comunicación que más utilizaron los encuestados fueron las redes sociales constando de un 59,16%, esto muestra que las personas sí estuvieron interesadas en informarse sobre la actividad municipal, pero quisieron hacerlo de una manera rápida y sencilla. Sin embargo, fue importante que se socializara más con la

ciudadanía sobre el uso de la página web institucional, ya que ahí se encuentra la mayoría de información sobre las acciones que realiza el municipio y como se observó en las respuestas solo un 8,90% utilizó este medio.

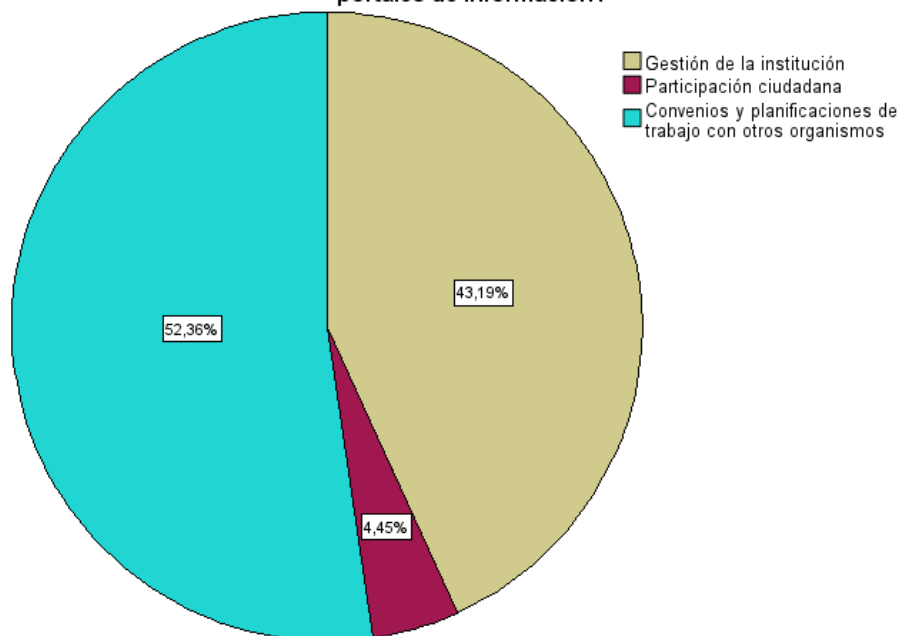
**Análisis:** Para la pregunta 2,3,4 tenemos que la transparencia se refleja por medio del acceso a la información pública ya que las personas pueden acceder a información como convenios, pueden enterarse de los servicios que ofrece la entidad y debe ser completa. De esta manera, se genera confianza a través de la disminución de actos indebidos, que dan aviso de que es probable que las acciones poco transparentes cometidas en el pasado sean exhibidas y que muchas personas van a ser expuestas.(Villoria, 2021)

**Tabla 15.** Publicación de información

**2.De los siguientes aspectos, ¿cuáles cree usted que debería publicar el GAD municipal de Tulcán en sus portales de información?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Gestión de la institución	165	43,19	43,19	43,19
Participación ciudadana	17	4,45	4,45	47,64
Convenios y planificaciones de trabajo con otros organismos	200	52,36	52,36	100
Total	382	100	100	

**2.De los siguientes aspectos, ¿cuáles cree usted que debería publicar el GAD municipal de Tulcán en sus portales de información?**



**Figura 4.** Publicación de información

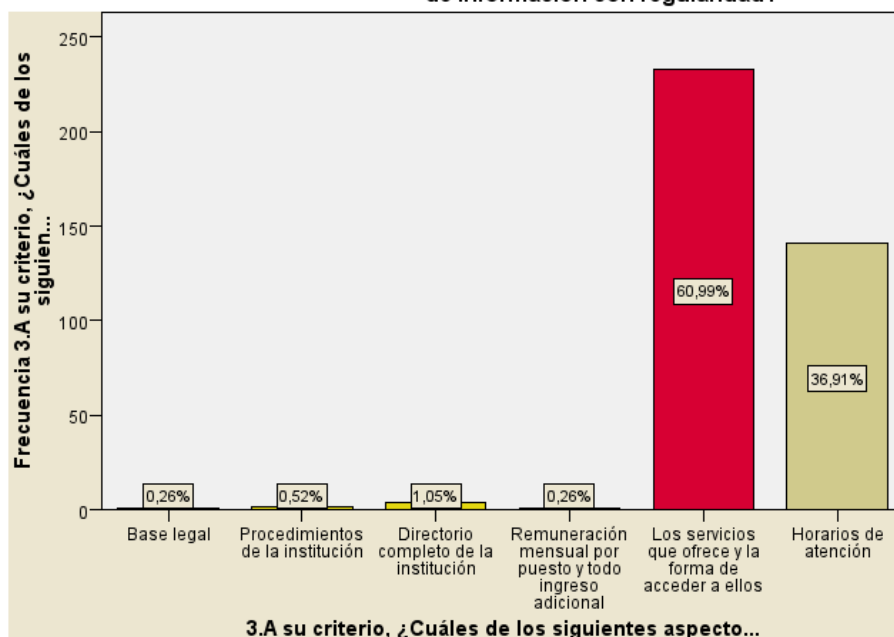
**Análisis:** A la ciudadanía le llamó el interés el hecho de que debió publicarse la gestión de la institución, también convenios y planificaciones de trabajo con otros organismos, estas respuestas obtenidas dejan ver que las personas desearon beneficiarse de conocer estos aspectos que realizó el Municipio, pero no sabían de cómo informarse de estos asuntos. Por otra parte, solo un 4,45% de personas pensaron que era importante que se publique sobre la participación ciudadana.

**Tabla 16.** Publicación regular de información

**3.A su criterio, ¿Cuáles de los siguientes aspectos debería publicar el GAD municipal de Tulcán en los portales de información con regularidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Base legal	1	0,26	0,26	0,26
Procedimientos de la institución	2	0,52	0,52	0,79
Directorio completo de la institución	4	1,05	1,05	1,83
Remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional	1	0,26	0,26	2,09
Los servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos	233	60,99	60,99	63,09
Horarios de atención	141	36,91	36,91	100
Total	382	100	100	

**3.A su criterio, ¿Cuáles de los siguientes aspectos debería publicar el GAD municipal de Tulcán en los portales de información con regularidad?**



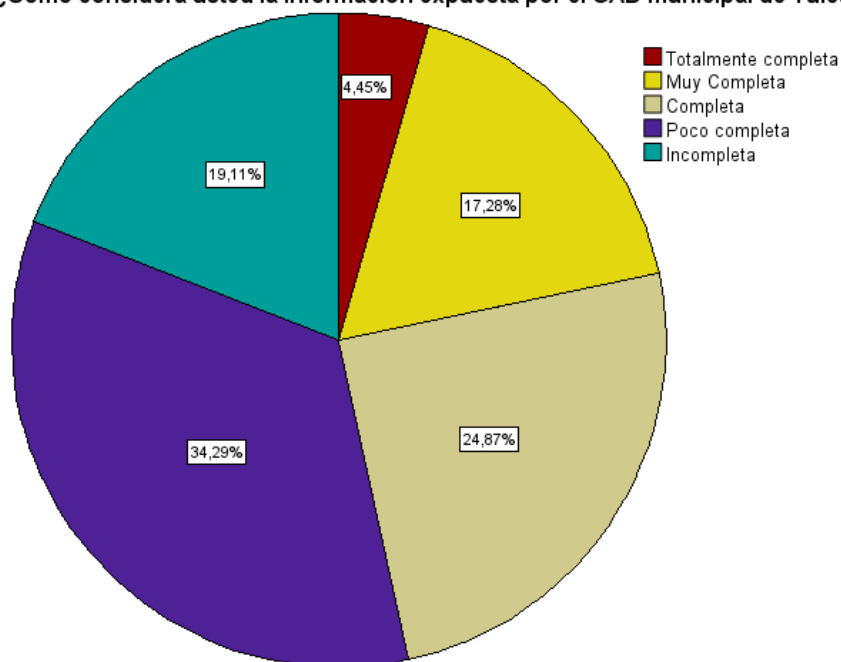
**Figura 5.** Publicación regular de información

**Análisis:** Estas respuestas muestran que el municipio debió publicar con regularidad sobre todo los servicios que ofrece porque hubo personas que no conocieron este aspecto, ni la forma de acceder a ellos ya que hay personas que conocen cuáles, ni cómo hacerlo y ni horarios de atención, aquí se pudo notar que las personas necesitaron información útil que les facilite el acceso a los servicios municipales.

**Tabla 17.** Percepción sobre la información publicada

4. ¿Cómo considera usted la información expuesta por el GAD municipal de Tulcán en el 2024?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente completa	17	4,45	4,45	4,45
	Muy Completa	66	17,28	17,28	21,73
	Completa	95	24,87	24,87	46,60
	Poco completa	131	34,29	34,29	80,89
	Incompleta	73	19,11	19,11	100
	Total	382	100	100	

4. ¿Cómo considera usted la información expuesta por el GAD municipal de Tulcán en el 2024?



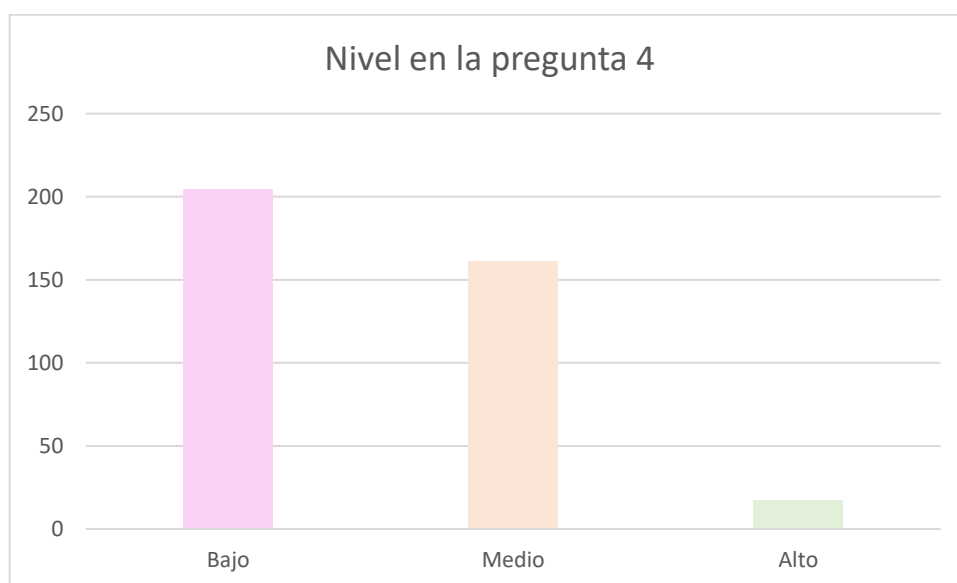
**Figura 6.** Percepción sobre la información publicada

**Análisis:** El mayor porcentaje en las respuestas a esta pregunta es que las personas creyeron que la información en el 2024 era poco completa. En este sentido, el Municipio debió tener bastante en cuenta que la información sea fácil de entender para los lectores y para las personas que solicitaron información porque hay bastante contenido en la página web, pero no muchas personas pudieron interpretar esa

información, y también no se puede dejar de lado que la existencia de la corrupción también hizo que las personas desconfíen de que se les esté proporcionando toda la información. Además, es importante tener en cuenta que la transparencia no solo implica publicar información, sino también hacerlo de manera clara y accesible. Se determino el nivel en esta pregunta obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 18.** Nivel en la pregunta 4

	F	%
Bajo	204	53,40%
Medio	161	42,15%
Alto	17	4,45%
	382	100%



**Figura 7.** Nivel en la pregunta 4

**Análisis:** Para la pregunta 5,6,7 tenemos que La transparencia, cuando no está acompañada de la participación ciudadana, se convierte en un concepto vacío, similar a un proyecto sin contenido real, la participación la que le otorga sentido y legitimidad. También, Sin esto, las acciones orientadas a la transparencia carecen de impacto y pierden su propósito fundamental. Además, muchas instituciones enfrentan una profunda falta de credibilidad que genera desinterés y apatía en los procesos participativos, debilitando los mecanismos que deberían garantizar una gestión abierta y responsable. (Castellanos, 2022)

Cuando las personas perciben que sus aportes no son valorados o que las decisiones se toman de manera opaca, se rompe el vínculo entre gobernantes y gobernados, lo que agrava la distancia entre ambos. Por ello, la participación ciudadana no solo

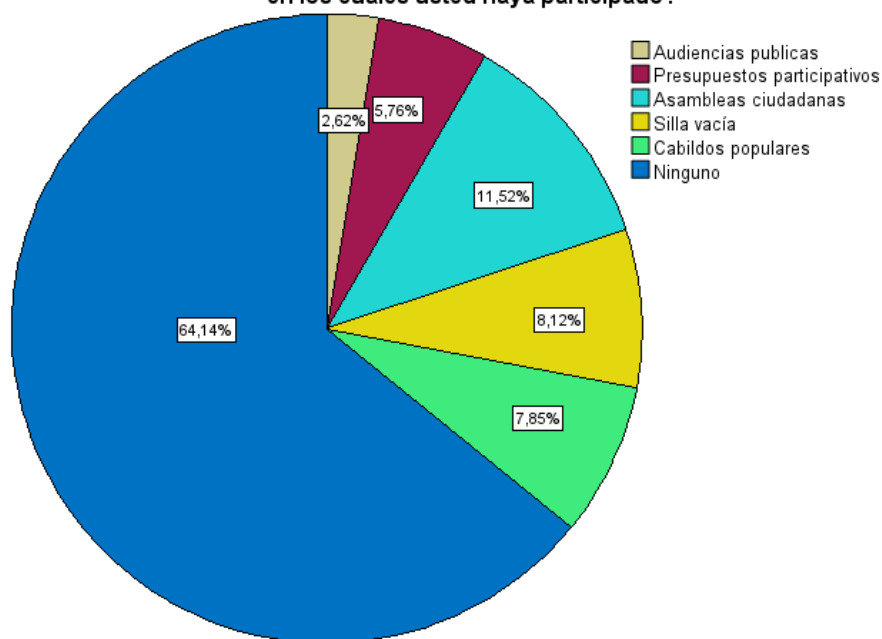
complementa la transparencia, sino que la fortalece y la convierte en una herramienta efectiva para construir confianza y fomentar la colaboración. Sin este equilibrio, cualquier intento de promover la transparencia corre el riesgo de quedarse en simples declaraciones sin resultados tangibles. (Castellanos, 2022)

**Tabla 19.** Mecanismos de participación ciudadana

5. ¿Cuáles mecanismos de participación ciudadana ha empleado el GAD municipal de Tulcán en el año 2024, en los cuales usted haya participado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Audiencias publicas	10	2,62	2,62	2,62
Presupuestos participativos	22	5,76	5,76	8,38
Asambleas ciudadanas	44	11,52	11,52	19,90
Silla vacía	31	8,12	8,12	28,01
Cabildos populares	30	7,85	7,85	35,86
Ninguno	245	64,14	64,14	100
Total	382	100	100	

5. ¿Cuáles mecanismos de participación ciudadana ha empleado el GAD municipal de Tulcán en el año 2024, en los cuales usted haya participado?



**Figura 8.** Mecanismos de participación ciudadana

**Análisis:** Los resultados de esta pregunta indican que 64,14% es decir la mayoría de los encuestados no participó en ningún mecanismo de participación ciudadana, esto mostró la poca efectividad en la difusión de estos mecanismos. Además, esto puede ser principalmente porque no los conocieron, o no supieron cómo acceder a ellos o simplemente no se sintieron motivados, lo cual afecta directamente a la

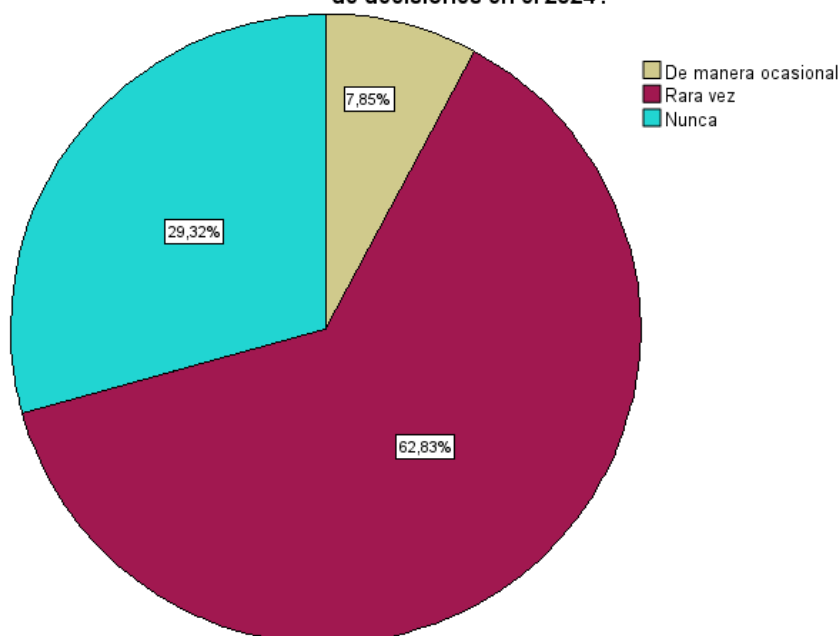
transparencia, ya que sin la participación se debilita el control y la rendición de cuentas por parte de la ciudadanía sobre las acciones municipales.

**Tabla 20.** Participación en la toma de decisiones

**6. A su criterio, ¿Con qué frecuencia el GAD de Tulcán tomó en cuenta a las personas de su barrio para la toma de decisiones en el 2024?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De manera ocasional	30	7,85	7,85	7,85
Rara vez	240	62,83	62,83	70,68
Nunca	112	29,32	29,32	100
Total	382	100	100	

**6. A su criterio, ¿Con qué frecuencia el GAD de Tulcán tomó en cuenta a las personas de su barrio para la toma de decisiones en el 2024?**



**Figura 9.** Participación en la toma de decisiones

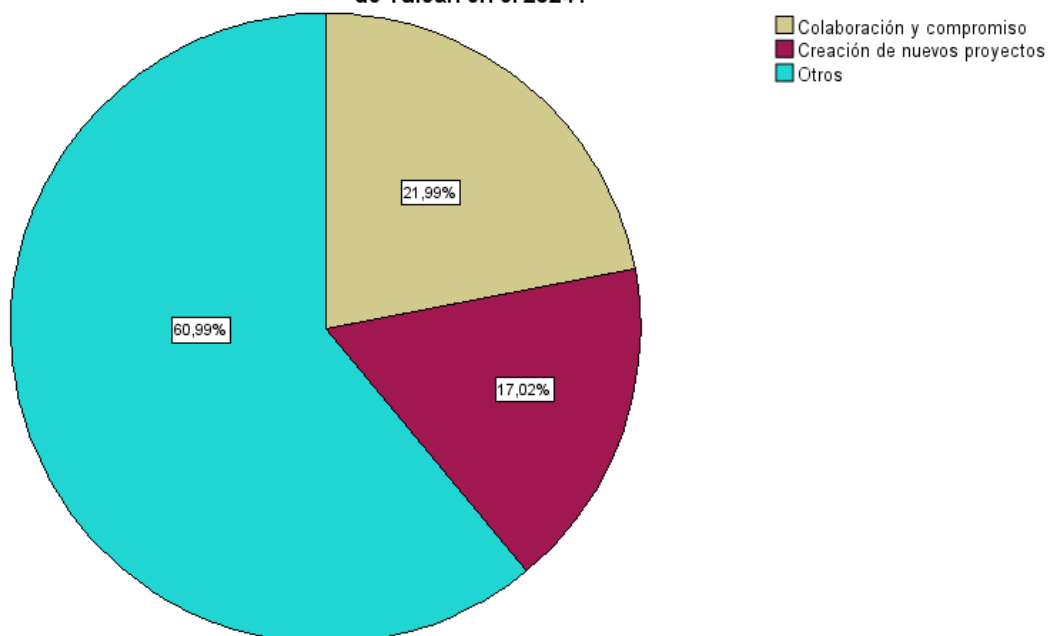
**Análisis:** Los resultados con mayor porcentaje en esta pregunta son de 62,83% de rara vez y 29,32% nunca, se tomó en cuenta a las personas de su barrio para la toma de decisiones, esto refleja una poca inclusión ciudadana, lo cual debilita la transparencia porque las decisiones son percibidas como poco consultadas y unilaterales. Además, esta desunión entre la municipalidad y los ciudadanos puede hacer que no se satisfagan las verdaderas necesidades del territorio, lo cual crea desconfianza y disgusto.

**Tabla 21.** Postura ciudadana en la gestión municipal

7. ¿Cuáles de las siguientes posturas asumió usted para ser parte de la gestión que realizó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Colaboración y compromiso	84	21,99	21,99	21,99
	Creación de nuevos proyectos	65	17,02	17,02	39,01
	Otros	233	60,99	60,99	100
	Total	382	100	100	

7. ¿Cuáles de las siguientes posturas asumió usted para ser parte de la gestión que realizó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?



**Figura 10.** Postura ciudadana en la gestión municipal

**Análisis:** En esta pregunta se pudo notar que hay personas que, sí participaron, pero son pocas en comparación con la gran cantidad de personas que no participaron de ninguna manera con el GAD Municipal, esto pudo deberse a que las personas tuvieron poca confianza de que sus aportes iban a ser tomados en cuenta o por otros aspectos. En este sentido, se refleja que hubo una débil participación ciudadana, y que hicieron falta estrategias que fortalezcan la inclusión de la ciudadanía.

**Análisis:** En la pregunta 8, tenemos que cuando la ciudadanía realiza un seguimiento constante de las acciones emprendidas por el Municipio, se está fortaleciendo uno de los pilares fundamentales de la transparencia y la correcta difusión de la información pública. Además, esto contribuye de manera significativa a generar confianza en las instituciones, ya que la transparencia actúa como un mecanismo

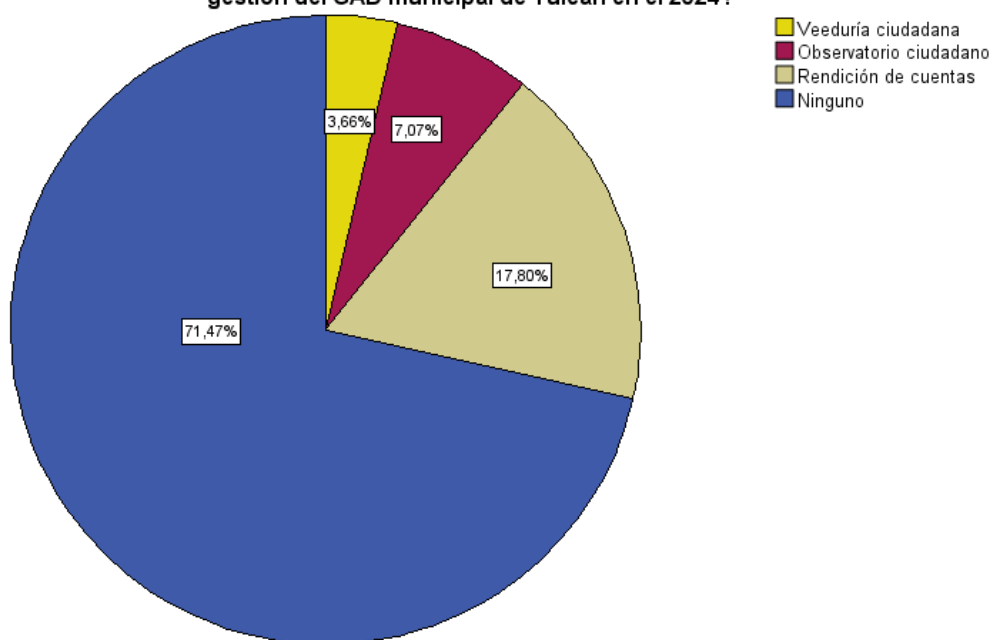
para reducir los niveles de corrupción y se promueve un entorno más ético y responsable. Como consecuencia, se incrementa el rendimiento institucional, pues la administración pública se ve motivada a mejorar su eficiencia. (Medir Tejado et al., 2025)

**Tabla 22.** Mecanismos de control social

**8. ¿Cuáles de estos mecanismos de control social utilizó usted para verificar que se estuviera cumpliendo la gestión del GAD municipal de Tulcán en el 2024?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Veeduría ciudadana	14	3,66	3,66	3,66
	Observatorio ciudadano	27	7,07	7,07	10,73
	Rendición de cuentas	68	17,80	17,80	28,53
	Ninguno	273	71,47	71,47	100
	Total	382	100	100	

**8. ¿Cuáles de estos mecanismos de control social utilizó usted para verificar que se estuviera cumpliendo la gestión del GAD municipal de Tulcán en el 2024?**



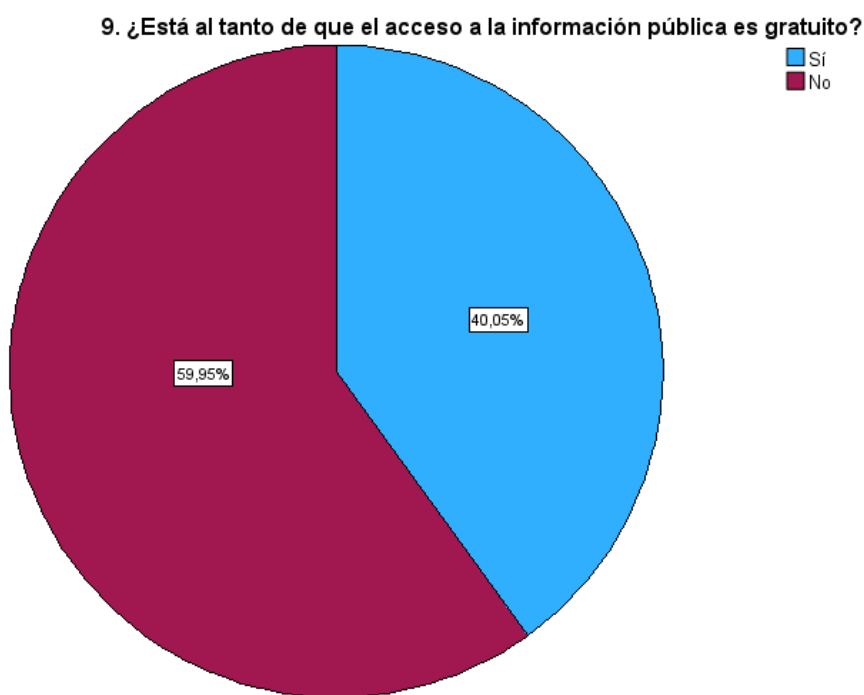
**Figura 11.** Mecanismos de control social

**Análisis:** La tabla y el gráfico muestran que el 71,47% de personas no han participado en ningún mecanismo de control social esto evidencia que la transparencia institucional del GAD está limitada por la insuficiente intervención de las personas y esto reduce la capacidad de seguimiento, vigilancia y revisión de que la municipalidad actué con responsabilidad, compromiso y honestidad con la ciudadanía.

**Análisis:** Para la pregunta 9,10,11, tenemos que la transparencia implica que la información pública no tenga costo, esto genera confianza porque las personas perciben equidad, también disminuye la duda de que algo está escondido. Además, promueve a que las personas se involucren en asuntos de interés público ya que no perciben obstáculos sobre todo por el aspecto económico.(Aba, 2018)

**Tabla 23.** Acceso gratuito a la información pública

		9. ¿Está al tanto de que el acceso a la información pública es gratuito?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	153	40,05	40,05	40,05
	No	229	59,95	59,95	100
	Total	382	100	100	



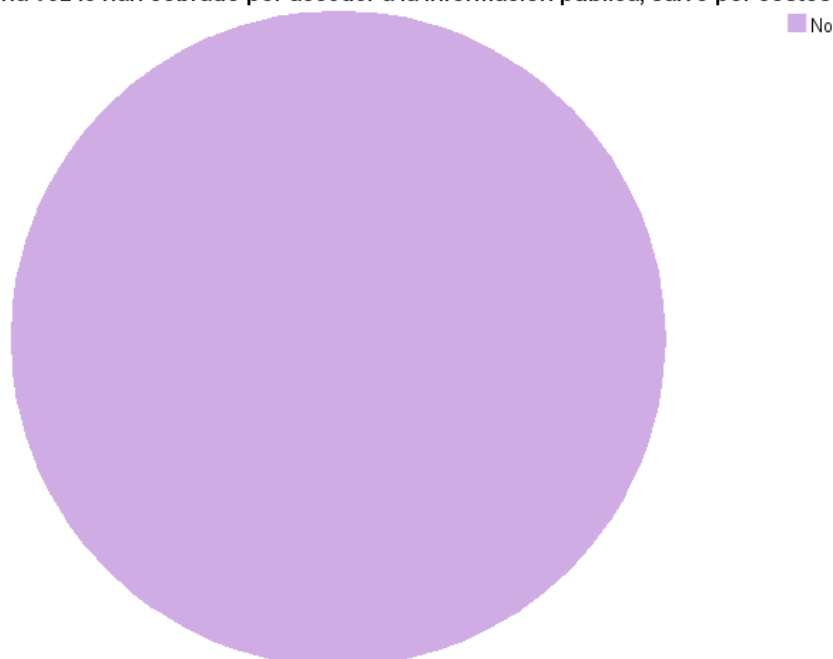
**Figura 12.** Acceso gratuito a la información pública

**Análisis:** El 59,95% de los encuestados no conocía que el acceso a la información pública no tiene ningún costo, en algunos casos puede pasar que por el desconocimiento las personas se limitaron al ejercicio de este derecho y a realizar el control ciudadano. Además, porque las personas en algunos casos no cuentan con muchos recursos económicos o porque tienen otros gastos prioritarios y personales y no están dispuestas a pagar algún valor por este tipo de información y es por ello por lo que las leyes impiden que las instituciones públicas cobren por esto.

**Tabla 24.** Cobro por acceso a la información pública

¿Alguna vez le han cobrado por acceder a la información pública, salvo por costos de reproducción?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	362	100,0	100,0	100,0

¿Alguna vez le han cobrado por acceder a la información pública, salvo por costos de reproducción?



**Figura 13.** Cobro por acceso a la información pública

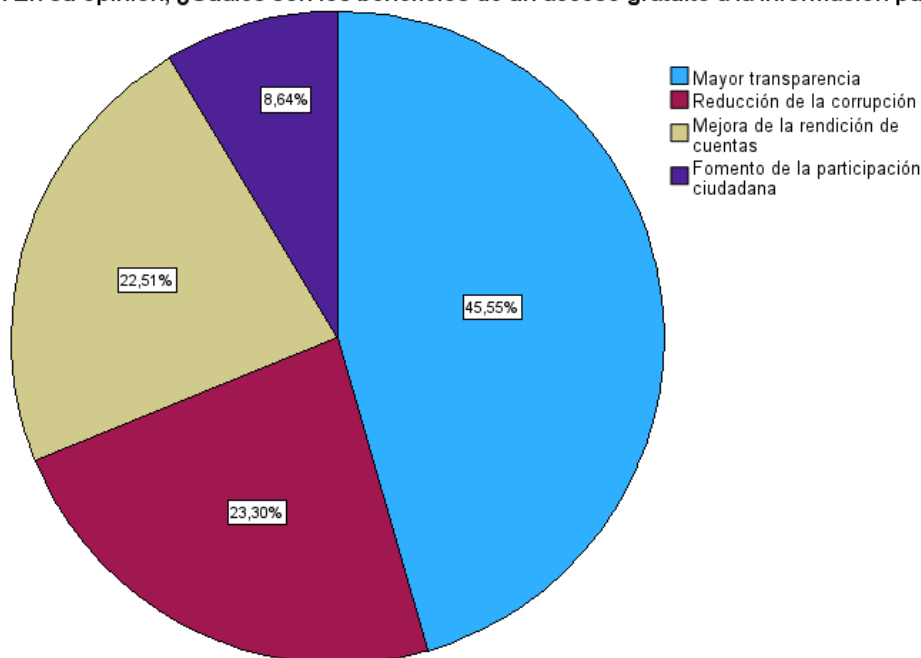
**Análisis:** En esta pregunta realizada a la ciudadanía se evidencia que no se les cobró por acceder a la información pública, esto es un aspecto importante de conocer porque es una violación a los principios plasmados en la ley, el exigir un pago inadecuado por hacer uso de este derecho. Sin embargo, el hecho de que todos respondan que no han pagado, no significa que la manera en que realizan las cosas sea completamente transparente, sino que puede que la mayoría de las personas nunca haya solicitado información al respecto, porque como se analizó en las preguntas anteriores muchas personas no están activas en la participación en cuestiones públicas.

**Tabla 25.** Beneficios de acceso a la información pública

**11. En su opinión, ¿Cuáles son los beneficios de un acceso gratuito a la información pública?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mayor transparencia	174	45,55	45,55	45,55
Reducción de la corrupción	89	23,30	23,30	68,85
Mejora de la rendición de cuentas	86	22,51	22,51	91,36
Fomento de la participación ciudadana	33	8,64	8,64	100
Total	382	100	100	

**11. En su opinión, ¿Cuáles son los beneficios de un acceso gratuito a la información pública?**



**Figura 14.** Beneficios de acceso a la información pública

**Análisis:** Los encuestados son conscientes de que el acceso a la información pública sin costo incrementa la transparencia, eso lo demuestra el resultado de 45,55%, donde las personas lo perciben como un beneficio concreto y necesario. Es decir, comprenden que cuando la municipalidad abre sus datos y decisiones al escrutinio público, se fortalece la confianza, se reduce la corrupción y se mejora la calidad en la prestación de servicios.

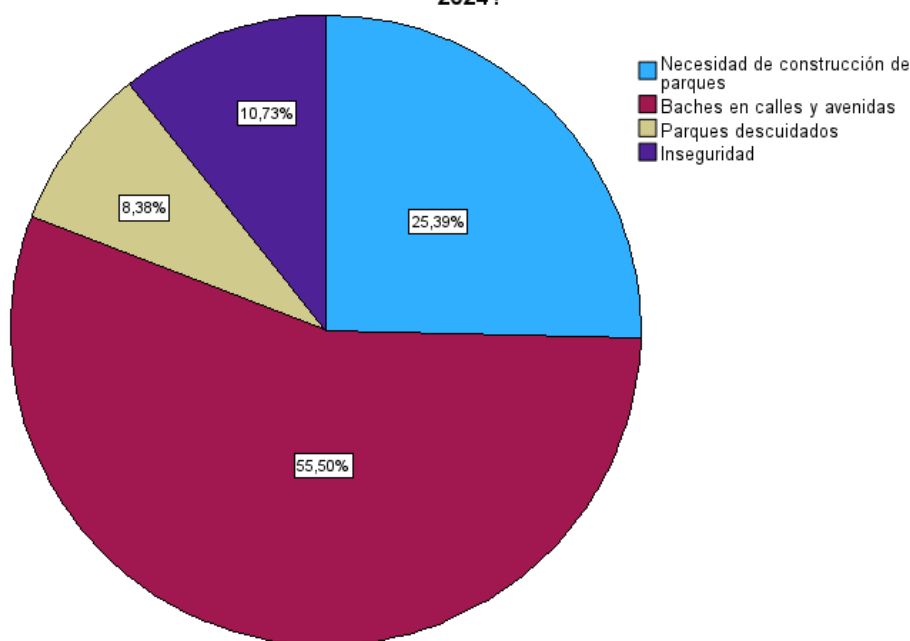
**Análisis:** Para la pregunta 12, tenemos que el aumento de la desconfianza por la deshonestidad y poca transparencia que se da en los gobiernos, en cuanto a esto se observa en obras mal realizadas o inconclusas. Además, cuando los servicios no se prestan adecuadamente, es decir, se experimentan incumplimientos, trato inadecuado, esto genera percepción de ineficiencia y poca responsabilidad. (Medina, Ábrego, et al., 2021)

**Tabla 26.** Principales problemas

**12. En su opinión, ¿Cuáles de los siguientes son problemas que se presentaron en la ciudad de Tulcán en el 2024?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Necesidad de construcción de parques	97	25,39	25,39	25,39
Baches en calles y avenidas	212	55,50	55,50	80,89
Parques descuidados	32	8,38	8,38	89,27
Inseguridad	41	10,73	10,73	100
Total	382	100	100	

**12. En su opinión, ¿Cuáles de los siguientes son problemas que se presentaron en la ciudad de Tulcán en el 2024?**



**Figura 15.** Principales problemas

**Análisis:** El principal problema identificado por la ciudadanía son los baches en calles y avenidas en un 55,50%, seguido de la necesidad de construcción de parques. De esta manera, esto hace notar que las personas no estuvieron percibiendo resultados concretos, ni conocieron los proyectos planificados, lo que pudo generar dudas sobre

cómo se estuvo haciendo uso de los recursos y cómo se estuvo realizando la planificación urbana.

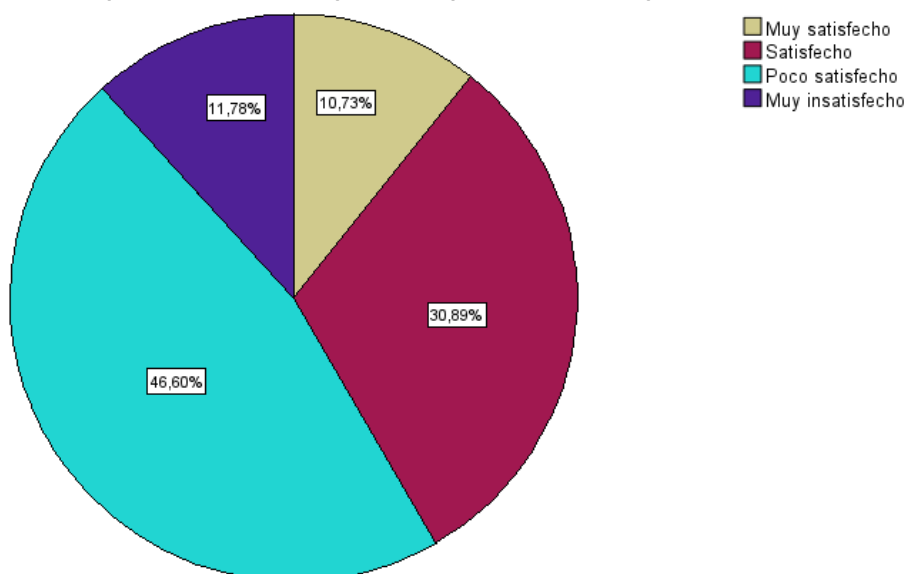
**Análisis:** Para la pregunta 13, tenemos que las personas dan a conocer su nivel de confianza en una entidad teniendo en cuenta dos características que son fundamentales, primero consideran si esta tiene la destreza para satisfacer sus expectativas (capacidad para solucionar problemas), es decir, que realicen las cosas como se espera que lo hagan. Por otra parte, en cuanto a la transparencia esto se puede interpretar como la necesidad de que las personas estén presentes en la rendición de cuentas. (Riffo et al., 2019)

**Tabla 27.** Percepción sobre los servicios

**13. Los servicios prestados son aquellos en los que una entidad realiza alguna actividad para satisfacer las necesidades de las personas. El municipio presta servicios como el mantenimiento de parques, calles, mantener la seguridad, proporcionar información pública entre otros. Teniendo esto en cuenta, ¿Cómo se sintió con respecto a los servicios prestados por el GAD municipal de Tulcán en el 2024?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	41	10,73	10,73	10,73
	Satisfecho	118	30,89	30,89	41,62
	Poco satisfecho	178	46,60	46,60	88,22
	Muy insatisfecho	45	11,78	11,78	100
	Total	382	100	100	

**13. Los servicios prestados son aquellos en los que una entidad realiza alguna actividad para satisfacer las necesidades de las personas. El municipio presta servicios como el mantenimiento de parques, calles, mantener la seguridad, proporcionar información pública entre otros. Teniendo esto en cuenta, ¿Cómo se sintió con respecto a los servicios prestados por el GAD municipal de Tulcán en el 2024?**



### Figura 16. Percepción sobre los servicios

**Análisis:** En esta pregunta se muestra que predominó poca satisfacción en los servicios municipales. En este sentido, aquí se indica que no hubo una buena comunicación entre los ciudadanos y las autoridades, también que los servicios no fueron de excelente calidad y esto dio como resultado que las personas no hayan sentido que se hubiera cumplido con sus expectativas.

**Análisis:** En la pregunta 14, tenemos que el tamaño de confianza en las entidades deja ver una pista sobre el vínculo existente entre éstas y la ciudadanía. Además, de acuerdo con información bibliográfica, hay causas que provocan que la ciudadanía deje de creer y son la poca transparencia, la manera en que reciben los servicios y la igualdad con la que la aprecian. En este sentido, estas instituciones deben necesariamente realizar acciones para dar solución a esta situación y puedan adaptar actividades con las que se rescate la confianza de la ciudadanía.(OCDE, 2020)

**Tabla 28.** Confianza en la imparcialidad del Municipio

**14. El favoritismo es la preferencia que se le da a una o más personas por causas que no son consideradas justas, como es el interés personal por parte de quien lo demuestra. Teniendo esto en cuenta, ¿En qué medida confía en que las decisiones del municipio se toman sin favoritismo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente confiado	29	7,59	7,59	7,59
	Algo confiado	62	16,23	16,23	23,82
	Confiado	14	3,66	3,66	27,49
	Poco confiado	207	54,19	54,19	81,68
	Nada confiado	70	18,32	18,32	100
	Total	382	100	100	

14. El favoritismo es la preferencia que se le da a una o más personas por causas que no son consideradas justas, como es el interés personal por parte de quien lo demuestra. Teniendo esto en cuenta, ¿En qué medida confía en que las decisiones del municipio se toman sin favoritismo?

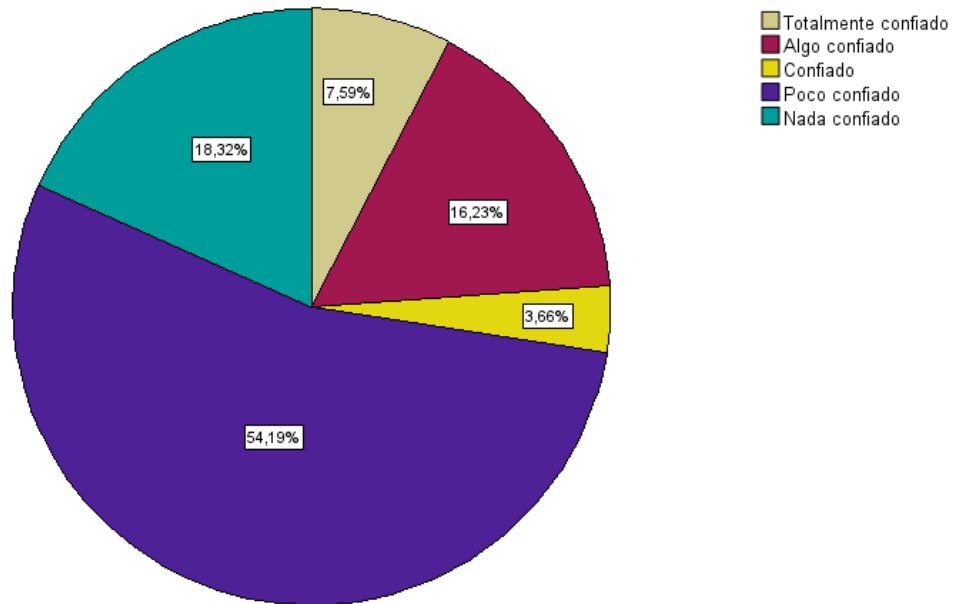


Figura 17. Confianza en la imparcialidad del Municipio

**Análisis:** El 54,19% de personas se sintieron poco confiadas de que las decisiones fueron tomadas sin favoritismo en la municipalidad, esto pudo llevar a que las personas se abstengan de participar en asuntos de interés público y también a que haya incrementado la crítica social sobre la transparencia y la desigualdad. Por otro lado, un 18,32% no se sintieron nada confiados y pudo ser por razones como las que se analizaron en las anteriores preguntas, como cuando no se toma en cuenta a las personas en la toma de decisiones entre otras.

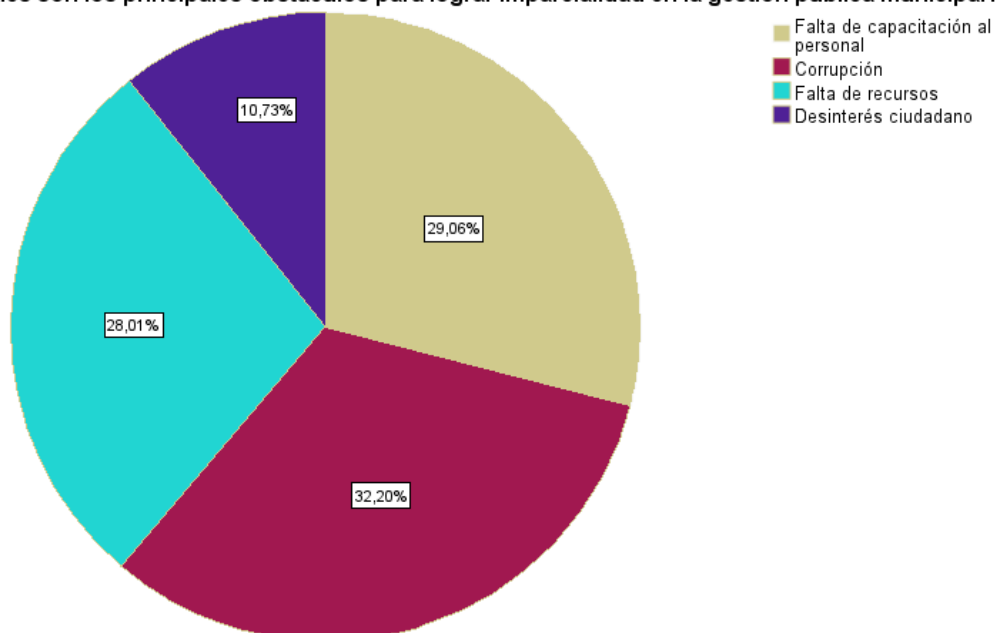
**Análisis:** Para la pregunta 15, tenemos que la imparcialidad se conecta de manera directa con la transparencia, se genera confianza por medio de que todas las personas independientemente de que se esté a favor o no de un grupo político, todos deben recibir los mismos servicios, de la misma forma. En este sentido, es importante que se tome en cuenta este aspecto ya que cuando las personas se sienten más seguras con el Municipio, se genera buenos resultados. (Villoria, 2021)

**Tabla 29.** Obstáculos para la imparcialidad municipal

**15. La imparcialidad consiste en la toma de decisiones sin tomar en cuenta el interés propio. En su opinión, ¿Cuáles son los principales obstáculos para lograr imparcialidad en la gestión pública municipal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Falta de capacitación al personal	111	29,06	29,06	29,06
	Corrupción	123	32,20	32,20	61,26
	Falta de recursos	107	28,01	28,01	89,27
	Desinterés ciudadano	41	10,73	10,73	100
	Total	382	100	100	

**15. La imparcialidad consiste en la toma de decisiones sin tomar en cuenta el interés propio. En su opinión, ¿Cuáles son los principales obstáculos para lograr imparcialidad en la gestión pública municipal?**



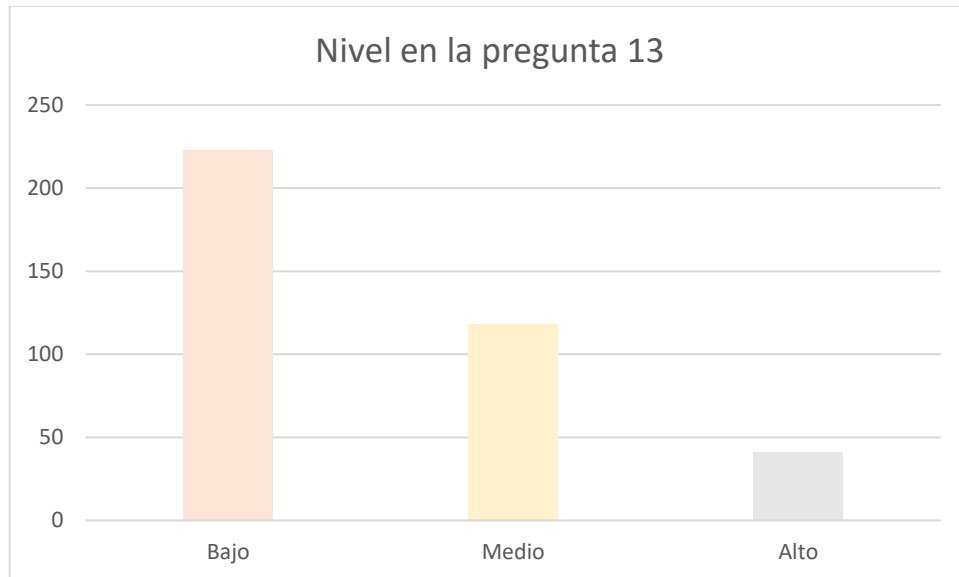
**Figura 18.** Obstáculos para la imparcialidad del Municipio

**Análisis:** Con un 32,20%, la corrupción fue vista como el obstáculo más grave, esto muestra que los ciudadanos percibieron que los intereses personales y el favoritismo influyen en las decisiones, generando desconfianza, todo esto pudo llevar a que las personas ya no quisieran formar parte de asuntos de interés público, también analizando estos resultados se pudo notar que el problema no se pensó que estuviera en la ciudadanía sino en el Municipio.

Se determina el nivel para la variable confianza para la pregunta 13 y 14, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 30.** Nivel en la pregunta 13

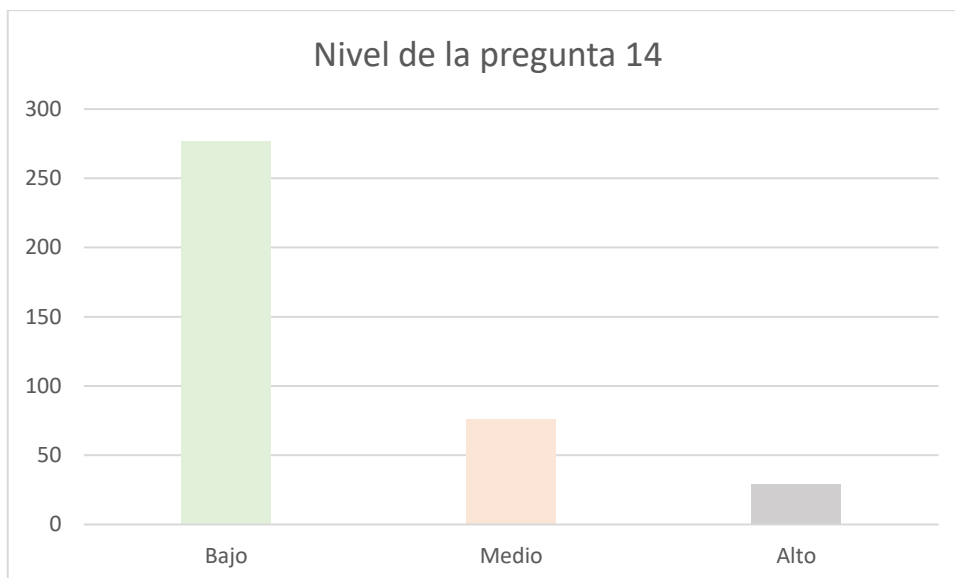
	f	%
Bajo	223	58,38%
Medio	118	30,89%
Alto	41	10,73%
	382	100%



**Figura 19.** Nivel en la pregunta 13

**Tabla 31.** Nivel en la pregunta 14

	f	%
Bajo	277	72,51%
Medio	76	19,90%
Alto	29	7,59%
	382	100%



**Figura 20.** Nivel en la pregunta 14

#### 4.1.2 Resultados de entrevistas

**Tabla 32.** Datos del entrevistado 1

<b>Nombre y Apellido:</b> Jeferson Colimba	
<b>Cargo:</b> Jefe de Servicios Generales	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
Pregunta	Respuesta
<b>¿Qué medios de información empleó el GAD municipal de Tulcán para dar a conocer a la ciudadanía asuntos de interés público?</b>	El GAD Municipal de Tulcán se encuentra en la página oficial en la Alcaldía Municipal mediante la web y mediante redes sociales tenemos Facebook, TikTok y Instagram
<b>¿Qué mecanismos de participación ciudadana empleó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?</b>	El GAD Municipal de Tulcán empleó la rendición de cuentas, las audiencias ciudadanas y las veedurías.
<b>¿De qué manera se han involucrado a los ciudadanos en las gestiones que realiza el municipio?</b>	En las cuestiones que realizan los Municipios del GAD Municipal de Tulcán, se toma en cuenta la participación ciudadana convocando a líderes y a gestores ciudadanos
<b>¿Cuáles fueron los mecanismos de control social que aplicó el GAD municipal de Tulcán en el año 2024?</b>	Uno de los mecanismos que fue fundamental e importante es generar el presupuesto para el concepto activo mediante la opinión pública, que lo realiza a través de esto, con el contacto directo o con la socialización.
<b>¿Cómo ha demostrado el municipio imparcialidad en la toma de decisiones para incrementar la confianza en los ciudadanos?</b>	Se ha demostrado que mecanismos también directos con la ciudadanía, como reuniones, socializaciones con toda la gente. Se han determinado diferentes lugares que se va a

	realizar la ejecución de obras completamente con los beneficiarios.
--	---

**Tabla 33.** Datos del entrevistado 2

<b>Nombre y Apellido:</b> Ing. Yuly Días	
<b>Cargo:</b> Analista de la Dirección de Participación	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<b>¿Qué medios de información empleó el GAD municipal de Tulcán para dar a conocer a la ciudadanía asuntos de interés público?</b>	Como Municipio se debe cumplir con algunos requisitos como es la Ley de Transparencia por ello se maneja lo que es la página web institucional donde se da a conocer las actividades y las redes sociales
<b>¿Qué mecanismos de participación ciudadana empleó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?</b>	Silla vacía, audiencias públicas, cabildos populares
<b>¿De qué manera se han involucrado a los ciudadanos en las gestiones que realiza el municipio?</b>	Se realizan reuniones con la ciudadanía
<b>¿Cuáles fueron los mecanismos de control social que aplicó el GAD municipal de Tulcán en el año 2024?</b>	Veedurías, observatorios
<b>¿Cómo ha demostrado el municipio imparcialidad en la toma de decisiones para incrementar la confianza en los ciudadanos?</b>	El Municipio es de puertas abiertas

**Tabla 34.** Datos del entrevistado 3

<b>Nombre y Apellido:</b> Álex López	
<b>Cargo:</b> Jurado de Participación Ciudadana	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<b>¿Qué medios de información empleó el GAD municipal de Tulcán para dar a conocer a la ciudadanía asuntos de interés público?</b>	Bien, los canales oficiales que son redes sociales, Facebook, Instagram y TikTok. También tenemos la página web oficial de la institución, que por normativa nos exige tener una página institucional

<p><b>¿Qué mecanismos de participación ciudadana empleó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?</b></p>	<p>Bueno, uno de los mecanismos también como herramientas es el encuentro de lectores y la silla vacía, audiencias públicas que prácticamente son espacios donde el Municipio de Tulcán brinda información sobre los proyectos y acontecimientos que está generando en la actualidad</p>
<p><b>¿De qué manera se han involucrado a los ciudadanos en las gestiones que realiza el municipio?</b></p>	<p>Bueno, aquí es importante que también nazca desde el encuentro de lectores mediante la priorización del gasto. Aquí es donde la ciudadanía, mediante mesas técnicas, puede ejercer y en qué pueden ser utilizados los recursos, en este caso, los recursos económicos del cantón</p>
<p><b>¿Cuáles fueron los mecanismos de control social que aplicó el GAD municipal de Tulcán en el año 2024?</b></p>	<p>Los mismos, prácticamente los ejes que se mueven aquí, bueno, aparte de que hay otros instrumentos como ordenanzas que nos permiten, porque hay el tema de veedurías públicas que son más que mecanismos, son herramientas que nos permiten el control social y la participación ciudadana. Pero los ejes fundamentales vienen hacia la rendición de cuentas, que es lo que brindamos de información, el encuentro de lectores y la priorización del gasto</p>
<p><b>¿Cómo ha demostrado el municipio imparcialidad en la toma de decisiones para incrementar la confianza en los ciudadanos?</b></p>	<p>Bueno, todos los proyectos deben tener un proceso de transparencia, entonces nosotros también tenemos que informar a la ciudadanía de los procesos que estamos elaborando. En nuestra página oficial, contamos con un área específica donde tenemos todo lo que es el tema de transparencia, en cuanto a procesos, en cuanto al tema de los proyectos que se están realizando, el manejo de los gastos y las partidas que manejamos cada uno de nosotros, mediante el Plan Operativo Anual</p>

**Tabla 35.** Datos del entrevistado 4

<p><b>Nombre y Apellido:</b> Andrés Freire</p>	
<p><b>Cargo:</b> Jefe de Talento Humano</p>	
<p><b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán</p>	
<p><b>Pregunta</b></p>	<p><b>Respuesta</b></p>

<p><b>¿Qué medios de información empleó el GAD municipal de Tulcán para dar a conocer a la ciudadanía asuntos de interés público?</b></p>	<p>El GAD municipal de Tulcán emplea algunos medios para poder comunicar a la ciudadanía, algunos son las redes sociales, otros son los espacios publicitarios de medios de comunicación, también las entrevistas que dan las autoridades y también en la institución municipal, en los diferentes pisos hay unos bibliógrafos en donde se indican o se ponen las comunicaciones.</p>
<p><b>¿Qué mecanismos de participación ciudadana empleó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?</b></p>	<p>A ver, uno de los mecanismos que se prioriza siempre es el presupuesto participativo, para la construcción del presupuesto participativo se convoca a los dirigentes de los diferentes barrios, asociaciones o de los que están interesados en participar y de ahí, de entre ellos, se elige un grupo que son los representantes de los barrios y con ellos se construye el presupuesto participativo y se priorizan de acuerdo a las necesidades las obras para los, digamos, si fueron para el 2023 electos, para el 2024, igual en este año. Nosotros ahorita ya elegimos los miembros de los barrios y ellos son los que participan para la construcción del presupuesto en el 2025.</p>
<p><b>¿De qué manera se han involucrado a los ciudadanos en las gestiones que realiza el municipio?</b></p>	<p>Hay muchas, muchas maneras. Una es la convocatoria a los miembros de los barrios para el presupuesto participativo. Hay otro mecanismo que lo estamos utilizando ahorita, y no sé si lo has escuchado, en la ciudad de Tulcán se van a adoquinar 81 calles y en cada barrio que vamos se convoca la ciudadanía para socializar. Entonces ahí la ciudadanía puede participar y dialogar directamente con el señor alcalde.</p>
<p><b>¿Cuáles fueron los mecanismos de control social que aplicó el GAD municipal de Tulcán en el año 2024?</b></p>	<p>los mecanismos de participación ciudadana, bueno, nos establece algo en los mecanismos obligatorios, que es el presupuesto participativo y los delegados por el presupuesto participativo, ¿sí? Y, o sea, no se cierran las puertas a nadie, a todo el mundo se lo atiende.</p>
<p><b>¿Cómo ha demostrado el municipio imparcialidad en la toma de decisiones para incrementar la confianza en los ciudadanos?</b></p>	<p>Convocando a la ciudadanía. Allí más bien es invitar a la ciudadanía a que participe, ¿sí? Entonces, ahí va a haber una mayor confianza. Nosotros convocamos de forma abierta a la</p>

	ciudadanía para que puedan acercarse y participar de los diferentes eventos
--	---

**Tabla 36.** Datos del entrevistado 5

<b>Nombre y Apellido:</b> Andrés Pascal	
<b>Cargo:</b> Director de Desarrollo Económico	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<b>¿Qué medios de información empleó el GAD municipal de Tulcán para dar a conocer a la ciudadanía asuntos de interés público?</b>	Nosotros tenemos una planificación mensual y anual que se denomina POA, y sobre esto están determinadas las distintas actividades que se deben cubrir, otras dar continuidad y otras poner en marcha, todo esto es necesario socializar a través del Departamento de Comunicación del GAD. Nosotros remitimos esta información hacia el GAD y ellos miden los distintos medios de comunicación que tienen que ver a nivel de redes sociales, medios de comunicación formales, prensa escrita y todos los medios de socialización que estén a nuestro alcance
<b>¿Qué mecanismos de participación ciudadana empleó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?</b>	Sí, también en esa parte nosotros como Dirección de Desarrollo Económico trabajamos en convenio con compañeros en apoyo de la Dirección de Participación Ciudadana quienes son los encargados de fomentar las respectivas invitaciones y la socialización de los eventos, las participaciones que tengan que ver con la ciudadanía
<b>¿De qué manera se han involucrado a los ciudadanos en las gestiones que realiza el municipio?</b>	La ciudadanía tiene conexión directa con la Alcaldía a través de nuestro señor alcalde ellos agendan sus respectivas citas para poder participar directamente con el señor alcalde y poner sus puntos de vista, sugerencias, denuncias, novedades de los sectores
<b>¿Cuáles fueron los mecanismos de control social que aplicó el GAD municipal de Tulcán en el año 2024?</b>	Los mecanismos de control social netamente esto le corresponde a la Dirección de Desarrollo Social
<b>¿Cómo ha demostrado el municipio imparcialidad en la toma de decisiones para incrementar la confianza en los ciudadanos?</b>	Muchas veces la imparcialidad. Nosotros nos hemos acogido al lineamiento de participación ciudadana, al control social, de Contraloría en

	<p>donde estamos sujetos a cumplir diferentes protocolos que se activan para incluir a la ciudadanía. Uno de esos son las mesas técnicas, en donde participan líderes, representantes de los distintos barrios y ellos plasman a través del apoyo técnico plasman sus necesidades tomando en cuenta las prioridades las urgencias que tienen estos barrios, que tiene la ciudadanía y de esa manera ellos participan activamente en la toma de decisiones en el trabajo del municipio</p>
--	---

## 4.2. DISCUSIÓN

La discusión en esta investigación consistió en comparar lo que dicen autores, lo que dicen las encuestas realizadas a la ciudadanía y lo que dicen expertos sobre el tema y por medio de esto se pudo realizar un análisis.

La transparencia según Gilli (2017) y Yépez (2011), se relaciona con la claridad ya que cuando hay oscuridad no se pueden ver cosas que están escondidas en ciertos rincones, pero cuando se ilumina el lugar se refleja todo, esto surge debido a que antes se daba la denominada sociedad cerrada en donde las cuestiones que atendían a las personas que estaban al frente no se daban a conocer a la ciudadanía. Además, para fomentar la transparencia se debe tener en cuenta la participación ciudadana, según Uvalle (2008), la gobernanza también involucra incentivar la participación y confianza ciudadana en las entidades del sector público, donde se dé lugar a espacios de diálogo.

El acceso a la información pública, destacan Ontaneda & Orellana (2023), abarca tanto el derecho a que todas las personas puedan obtener el conocimiento sobre alguna cuestión de carácter público, así como también les es permitido dar a conocer a otras personas su punto de vista ya sea bueno o malo sobre esta información. Por otro lado, la rendición de cuentas también es importante según Machado (2017), desde la antigüedad las personas no dejaban de lado este aspecto, por ello se les daba castigo a las personas que no actuaban con transparencia o que no dejaban claro su manera de proceder en asuntos de interés público.

Las encuestas indicaron que hay un alto porcentaje de personas que utilizan las redes sociales para comunicarse de las actividades del Municipio, también indicaron interés en que el Municipio publique algunos aspectos como convenios, gestión de

la institución, así como también pensaron que sería útil que publiquen regularmente los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos. Sin embargo, se presentó un bajo porcentaje de personas que acceden a la página web de la institución lo cual es un aspecto negativo porque la mayoría de información se encuentra allí.

Se presento un alto porcentaje de personas que no participaron en ningún mecanismo de participación ciudadana, ni de control, también hubo personas que pensaron que la información publicada en la página era poco completa. Además, hubo una gran cantidad de personas que manifestaron que rara vez se tomaba en cuenta para las decisiones a las personas de su barrio, otros en cambio no tenían conocimiento de que se podía acceder a la información pública sin ningún costo y ningún encuestado pago por recibir información.

La LOTAIP (2023), dice que las instituciones públicas que cuenten con recursos públicos deben informar a la ciudadanía del uso de estos. En ese sentido, las entrevistas dejan ver que el Municipio de Tulcán ha utilizado diferentes redes sociales como Facebook, Instagram, TikTok para informar a la ciudadanía y también dispone de la página web institucional. Por otro lado, se han realizado encuentros con la ciudadanía por medio de mecanismos de participación ciudadana como silla vacía, presupuestos participativos, audiencias públicas, cabildos populares. Además, han realizado la rendición de cuentas, se han reunido en veedurías, observatorios.

La confianza es un aspecto que muestra la relación que hay entre los ciudadanos y la institución, según la OCDE (2020), la confianza es el convencimiento que se tiene de un individuo a otro o puede ser también a una entidad que esta actuará acorde a lo que se espera de ella.

Las encuestas demuestran que las personas reconocieron mayormente problemas como baches en las calles, necesidad de parques, así como también estuvieron poco satisfechos con los servicios prestados, hubo personas que se sintieron poco confiadas en que se haya demostrado favoritismo en las decisiones, hubo personas que percibieron como obstáculo para la imparcialidad, la corrupción más que el desinterés ciudadano.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

La primera conclusión a la que se llegó es que se pudo identificar los mecanismos de transparencia como son la comunicación por diferentes medios, los 7 mecanismos de participación ciudadana, otros de control como la veeduría, rendición de cuentas, el observatorio, la información sin costo, completa y provechosa, que permiten evidenciar el compromiso institucional. De esta manera, se puede fortalecer la confianza ciudadana y eso contribuye directamente al cumplimiento de objetivos institucionales. Asimismo, promueven una cultura de responsabilidad que favorece la toma de decisiones informadas.

La segunda conclusión a la que se llegó es que se pudo determinar que hay un bajo nivel de confianza de acuerdo con el acercamiento que se tuvo de las necesidades insatisfechas con los servicios prestados que revelaron la importancia de fortalecer vínculos entre las autoridades y la ciudadanía. Además, cuando se incrementa la buena percepción por parte de las personas esto facilita el diálogo, la participación, la identificación de necesidades. Por el contrario, el bajo nivel evidencia que hay una necesidad de implementar estrategias.

La tercera conclusión es que la identificación de acciones de transparencia es fundamental para fortalecer la confianza ciudadana en los servicios públicos, la implementación de prácticas como tomar en cuenta equitativamente a las personas para la toma de decisiones, el acceso sin costo a la información pública, la participación ciudadana, la comunicación clara, la rendición de cuentas. De esta manera, los ciudadanos podrán percibir una gestión responsable y abierta. Además, estas acciones mejoran la percepción institucional, así como también hacen que la relación entre las autoridades y la sociedad se fortalezca, facilitando la mejora continua de los servicios prestados y el cumplimiento de objetivos institucionales.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el GAD Municipal de Tulcán por medio de la unidad de Comunicación y Participación Ciudadana, implemente campañas informativas dirigidas a la ciudadanía como propagandas que muestren la importancia de la participación para que se incremente la participación en los mecanismos de transparencia con el objetivo de lograr una mayor inclusión y consolidar una gestión pública más abierta y responsable.

Otra recomendación es que el GAD de Tulcán por medio de la unidad de Dirección de Planificación y de Desarrollo Económico implemente un programa de mejora continua en la prestación de servicios públicos, para atender las necesidades insatisfechas de la ciudadanía.

La última recomendación es que el GAD de Tulcán implemente más acciones de transparencia por medio de la unidad de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, que realice encuestas sobre percepción ciudadana, para adecuar la comunicación y participación sobre la satisfacción en los servicios prestados, esto puede realizarse por medio de la página web institucional, para fomentar la confianza ciudadana.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aba, A. (2018). Transparencia, Buen gobierno y derecho de acceso a la información pública. *Dereito: Revista Xurídica Da Universidade de Santiago de Compostela*, 27, 1-23. <https://doi.org/10.15304/dereito.27.Ext.5789>
- Acuerdo. *Registro oficial 154 del 12 de marzo del 2024 (Ecuador)*. [https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/03/acuerdo\\_ministerial\\_154\\_-\\_comitE\\_transparencia\\_12\\_03\\_24-signed.pdf](https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/03/acuerdo_ministerial_154_-_comitE_transparencia_12_03_24-signed.pdf)
- Aguilar Villanueva, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de cultura económica.
- Alonso, F. (2017). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *TRANS*, 11, 1–16. <https://doi.org/10.24310/TRANS.2007.v0i11.3095>
- Álvarez, M., Santander, J., & Chuga, R. (2024). 54 estrategias para fortalecer la transparencia y rendición de cuentas en el uso del impuesto predial. *Universidad y Sociedad*, 16(1), 5–10. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4354>
- Álzate, Zuluaga, M. L., & Romo Morales, G. (2014). El enfoque de la gobernanza y su recepción en el marco gubernativo actual de las sociedades latinoamericanas. *Opiniao Publica*, 20(3), 1–16. <https://doi.org/10.1590/1807-01912014203480>
- Arévalo, W., & Montero, M. (2024). Evaluation of transparency and accountability in executive branch institutions Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(52), 1–11. <https://doi.org/10.62452/nvnm0t76>
- Bayron, P. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 12–27. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.umdj>
- Bravo, M., Erazo-, J., Pinos, C., & Narváez, C. (2020). Análisis del derecho a la información pública en el Ecuador. *IUSTITIA SOCIALIS*, 5(8), 1–19. <https://doi.org/10.35381/racj.v5i8.591>
- Calle, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 6–31. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>

- Cantús, D., & Martínez, A. (2011). Afectividad positiva y salud. *Enfermería Global*, 10(24), 1–5. <https://doi.org/10.4321/s1695-61412011000400010>
- Carmona, D. (2015). El retorno de los afectos en la política. *Wímb Lu*, 10(2), 1–9. <https://doi.org/10.15517/wl.v10i2.20677>
- Carrión Torres, M. V., Contento Armijos, D. A., & Pazmiño Garzón, D. L. (2019). Democracia y participación ciudadana en el Ecuador. ¿Un espejismo? *Ciencia Digital*, 3(3.4.), 1–14. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.4.829>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). *ELSEVIER*, 31(9), 2–9. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)79222-1](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)79222-1)
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú). *ACADEMO*, 7(2), 4–10. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castellanos, J. (2022). Transparencia y participación ciudadana: la lucha contra la corrupción. *Revista Española de La Transparencia*, 15, 1–23. <https://doi.org/10.51915/ret.220>
- Castellar, E. (2015). Política de gratuidad. *Zona Próxima*, 23, 1–15. <https://doi.org/10.14482/zp.22.5832>
- Chariguaman, T., & Alarcón, K. (2025). La participación ciudadana en la transparencia y la integridad de los procesos de contratación pública en Ecuador, 11(2), 1–20. <https://doi.org/10.23857/dc.v11i2.4329>
- Chilet, J. (2019). Desarrollo moral y valor público. *Revista Saber Servir*, 2, 1–11. <https://doi.org/10.54774/ss.2019.02.03>
- Código Orgánico de Organización Territorial. *Registro oficial suplemento 303 del 19 de octubre del 2010 (Ecuador)*. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. *Registro oficial 449 del 20 de octubre del 2008 (Ecuador)*. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- De la Torre, S., & Núñez, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de La Gestión: Revista Internacional de Administración*, 14, 1–21. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>

- Decreto No 21. *Registro oficial 21 del 5 de junio del 2017 (Ecuador)*  
[https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2\\_29\\_Decreto\\_-21\\_Estrategia\\_-Nacional\\_Transparencia\\_mar\\_2018.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_29_Decreto_-21_Estrategia_-Nacional_Transparencia_mar_2018.pdf)
- Decreto No 24. *Registro oficial 24 del 19 de enero del 2024 (Ecuador).*  
<https://vlex.ec/vid/decretos-124-expidese-reglamento-1033850712>
- Díaz, V., & Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica. *Revista Ciencias de La Salud*, 14(1), 4–7.  
<https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Espinel, A. (2024). Participación ciudadana en procesos de fiscalización y creación de contenidos mediáticos en Ecuador. *Enfoques de La Comunicación*, 11, 1–42. <https://doi.org/10.17141/mundosplurales.2.2019.4215>
- Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Convergencia*, 25(78), 1–193. <https://doi.org/10.29101/crcs.v25i78.10373>
- García, J., & Enciso, G. (2022). Afecto y subjetividad de trabajadoras de la política de infancia en Chile. *Iconos*, 26(72), 1–19. <https://doi.org/10.17141/iconos.72.2022.5073>
- Gilli, J. (2017). La transparencia como objetivo de desarrollo sostenible. *Ciencias Administrativas*, 9, 1–7. <https://doi.org/10.24215/23143738e006>
- Gómez, M., Suárez, Y., Valenzuela, L., & García, M. (2021). La transparencia y la rendición de cuentas en redes sociales. Un caso de conflictos mineros en Latinoamérica. *INNOVAR*, 31(82), 5–23.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v31n82.98416>
- Güemes, C. (2016). *Confianza trust*. 10, 1–12.  
<https://doi.org/10.20318/economia.2018.4353>
- Güemes, C. (2019). “Wish you were here” confianza en la administración pública en Latinoamérica. *Revista de Administração Pública*, 53(6), 1–31.  
<https://doi.org/10.1590/0034-761220180230>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa descriptivas. *RECIMUNDO*, 4(3), 4–11.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hamui, A. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *ELSEVIER*, 2(8), 1–6. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72714-5](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72714-5)

- Heredia, M. (2024). La accesibilidad y otros alcances del concepto: aportes para la construcción de una perspectiva situada. *Masquedós - Revista de Extensión Universitaria*, 9(12), 1–22. <https://doi.org/10.58313/masquedos.2024.v9.n12.319>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., María del Pilar Baptista Lucio, D., & Méndez Valencia Christian Paulina Mendoza Torres, S. (2014). *Metodología de la investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.; Sexta).
- Herrero, P., Carbonero, M., Flores, L., & Martín, L. (2019). Inteligencia emocional y liderazgo auténtico en los cargos públicos locales españoles. *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD Revista de Psicología*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v4.1490>
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana. 2010, April 20, *Registro Oficial No. 301*, (Ecuador). [/www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org6.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf)
- Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública. 2023, February 7. *Registro Oficial Suplemento 245*, (Ecuador). <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpedocumentoslotaip/lotaip2023/ro-lotaip-2023.pdf>
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (15th ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Machado, P. (2017). El control constitucional de las leyes en Atenas. *Revista de Estudios Histórico-Jurídicos*, 39, 1–579. <https://doi.org/10.4067/s0716-54552017000100037>
- Mamani, O. (2023). Corrupción Comparada: Desafíos de los Países del Mundo en los Últimos Años. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1–13. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7425](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7425)
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 7–20. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Redalyc*, 50(127), 1–19. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Medir Tejado, L., Magre Ferran, J., & Pano Puey, E. (2025). ¿Qué entienden los ciudadanos por transparencia? *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 2025(191), 1–18. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.191.63-80>
- Mencia Sanchez, N. G., Rivera Casavilca, R., Vargas Martínez, J. P., Ccanto Sánchez, R., & Mencia Sanchez, T. (2023). Control Previo y Transparencia

- Institucional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 1–11. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i5.7839](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7839)
- Molina, N., & Medranda, N. (2018). The transparency of the Ecuadorian municipality websites: Methodology and results. *América Latina Hoy*, 80, 1–29. <https://doi.org/10.14201/alh201880143169>
- Monserrate, S. J. (2024). Gobierno abierto y su incidencia en la operatividad de la administración pública del GAD municipal del Cantón Mocache, año 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 1–16. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1935>
- Nájera, C., & Paredes, B. (2017). Identidad e Identificación: Investigación de Campo como herramienta de aprendizaje en el diseño de marcas. *INNOVA Research Journal*, 2(10.1), 1–10. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.1.2017.465>
- Navarrete, B., Del Campo, E., Sánchez, M., & Parra, G. (2022). La confianza institucional como un determinante de la evaluación ciudadana del acceso a la información a nivel municipal en Chile. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 26, 1–26. <https://doi.org/10.32457/riem26.1855>
- Navarrete Yáñez, B. E., Del Campo García, E., Sánchez Reinón, M., & Parra Corey, G. (2022). La confianza institucional como un determinante de la evaluación ciudadana del acceso a la información a nivel municipal en Chile. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 26, 1–26. <https://doi.org/10.32457/riem26.1855>
- OCDE. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020: Vol. I* (OCDE, Ed.; Tercera). OCDE. <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Ojeda, J. (2019). Un análisis de la relación entre la racionalidad y la ética alrededor de la toma de decisiones en las organizaciones. *Review of Global Management*, 5(1), 1–20. <https://doi.org/10.19083/rgm.v5i1.1223>
- Ontaneda, A., & Orellana, W. (2023). La acción Constitucional de Acceso a la Información Pública y su Reparación Integral, en la Legislación Ecuatoriana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 1–25. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i5.7804](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7804)
- Ordenanza. *Registro oficial 101 del 16 de febrero del 2016 (Ecuador)*. [https://www7.quito.gob.ec/mdmq\\_ordenanzas/proyectos%20ordenanzas/101/Ordenanza%20Metropolitana%20No.%20101.pdf](https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/proyectos%20ordenanzas/101/Ordenanza%20Metropolitana%20No.%20101.pdf)

- Osorio, M., & Barreto, P. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *INNOVAR*, 32(83), 2–18. <https://doi.org/10.15446/inno>
- Oyola, A. (2021). La variable. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 2–4. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>
- Posada, N. (2017). Vista de Algunas nociones y aplicaciones de la investigación documental denominada estado del arte. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 31(73), 3–27. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2017.73.57855>
- Reglamento General a la LOTAIP. *Registro oficial 484 del 24 de enero del 2024 (Ecuador)*. <https://www.sce.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2024/02/REGLAMENTO-A-LA-LOTAIP-24-01-2024.pdf>
- Resolución. *Registro oficial 0004 del 30 de mayo del 2019 (Ecuador)*. <https://www.gmtulcan.gob.ec/lota/repositorio/juridico/RESOLUCION%20004-2019.PDF>
- Riffo, F., Pérez, D., Salazar, C., & Acuña, A. (2019). ¿Qué influye en la confianza en las instituciones? Evidencia empírica para Chile. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 27(2), 3–22. <https://doi.org/10.18359/rfce.3517>
- Riffo, F., Pérez, D., Salazar, C., & Acuña Duarte, A. (2019). ¿Qué influye en la confianza en las instituciones? Evidencia empírica para Chile. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 27(2), 1–22. <https://doi.org/10.18359/rfce.3517>
- Ríos, A., & Fuentes, L. (2018). Democracia, control político y rendición de cuentas. *Co-Herencia*, 15(28), 1–23. <https://doi.org/10.17230/co-herencia.15.28.4>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 8–21. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, A., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1–27. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, F. (2018). El derecho de acceso a la información pública como un derecho fundamental. *Revista de Derecho*, 38(1), 1–13. <https://doi.org/10.5377/lrd.v38i0.5816>

- Rodríguez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1–16. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.108](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108)
- Saiz Echezarreta, V. (2012). Disposiciones afectivas y cambio social. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*, 17(0), 1–28. [https://doi.org/10.5209/rev\\_ciyc.2012.v17.39260](https://doi.org/10.5209/rev_ciyc.2012.v17.39260)
- Salgado, R., & Gerónimo Castillo, F. A. (2021). Valor público en la implementación de proyectos sociales: agua potable y saneamiento en Tegucigalpa, 2017-2019. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 2(13), 1–21. <https://doi.org/10.37228>
- Salgado, R., & Gerónimo, F. (2021). Valor público en la implementación de proyectos sociales: agua potable y saneamiento en Tegucigalpa, 2017-2019. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 2(13), 1. [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v2.n13.2021.229](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.229)
- Sánchez, M., Ponce, A., Navarro, F., Rubio, M., & Olmedo, E. (2024). Una aproximación practica a los diseños de investigación cuantitativa. *ESPIRAL. CUADERNOS DEL PROFESORADO*, 17(35), 11–16. <https://doi.org/10.25115/ecp.v17i35.9725>
- Sandoval, M., Cahuasquí, M., Marín Pérez, A., & Pérez Parra, W. (2025). Políticas de desarrollo local en el Cantón San Miguel de Tulcán: una perspectiva político institucional. *Metanoia*, 11(1), 1–22. <https://doi.org/10.61154/metanoia.v11i1.3793>
- Schauer, F. (2014a). Transparencia en tres dimensiones. *Revista de Derecho*, 27(1), 1–23. <https://doi.org/10.4067/S0718-09502014000100004>
- Schauer, F. (2014b). Transparencia en tres dimensiones. *Revista de Derecho*, 27(1), 1–23. <https://doi.org/10.4067/S0718-09502014000100004>
- Tapia, M., & Alarcón, G. (2020). Factores de desempeño del gobierno local y su incidencia en la confianza de los ciudadanos. *Vinculatégica EFAN*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.29105/vtga6.1-569>
- Tejero, M. (2021). Entrevistas estructuradas, semiestructuradas y libres. *Universidad de La Castilla*, 171, 1–28. [https://doi.org/10.18239/estudios\\_2021.171.04](https://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.04)
- Torres, V. (2020). Ascenso y desgaste de la participación ciudadana en Ecuador. *Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*, 6(2), 1–27. <https://doi.org/10.17141/mundosplurales.2.2019.4215>

- Tronco, J. Del. (2013). ¿Por defecto o Por defectos? *las causas de la desconfianza institucional en américa latina*. *Revista Latinoamericana de Opinión Pública*, 3, 1–38. <https://doi.org/10.14201/rlop.22293>
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía para la recolección de datos cualitativos. *Revista Facultad de Medicina*, 65(2), 2–4. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Uvalle, R. (2008). Gobernabilidad, transparencia y reconstrucción del Estado. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 50(203), 1–21. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2008.203.41995>
- Uvalle, R. (2014). La importancia de la ética en la formación de valor público. *Estudios Políticos*, 32, 1–23. [https://doi.org/10.1016/S0185-1616\(14\)70581-5](https://doi.org/10.1016/S0185-1616(14)70581-5)
- Valentín, L. (2018). The rationality and political-institutional context in the ideation of public policies. *Estudios Políticos*, 45, 1–26. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484903e.2018.45.67133>
- Vera, M. (2015). *El Derecho a la Información Pública* (B. Villareal, Ed.; 1st ed.). Comunicaciones INREDH.
- Villoria, M. (2021). What conditions favor effective public transparency? A review article. *Revista de Estudios Políticos*, 194, 1–36. <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.194.08>
- Waldomiro, S. (2021). Racionalidad para los humanos Rationality for humans. *Análisis Filosófico*, 41(1), 1–9. <https://doi.org/10.36446/AF.2021.345>
- Yépez, J. (2011). *Ética y transparencia en la gestión pública* (1st ed.). IAEN.
- Zurbriggen, C. (2011). Gobernanza: Una mirada desde América Latina. *Perfiles Latinoamericanos*, 19(38), 1–27. <https://doi.org/10.18504/pl1938-039-2011>

## VII. ANEXOS

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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE:	PIARPUEZAN VARGAS LIZETH TATIANA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402106330
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL:	MSc. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO	DOCENTE TUTOR:	MSc. IVÁN BOLÍVAR RUIZ GONZÁLEZ
DOCENTE:	MSc. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ		
TEMA DEL TIC:	"Transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,33	
3	METODOLOGÍA	8,00	Realizar ajustes en las caracterización de la variable dependiente confianza ciudadana, precisar el gradualismo de las preguntas para su descripción en los resultados.
4	RESULTADOS	7,67	Ajustar los resultados en función de las variables independiente y dependiente.
5	DISCUSIÓN	8,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,83	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,67	Exponer de manera pausada.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,67	Revisar ortografía, redacción y Normas APA


Obteniendo una nota de: 8,25 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 27 de noviembre de 2025

  
MSc. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSc. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ  
DOCENTE

  
MSc. IVÁN BOLÍVAR RUIZ GONZÁLEZ  
DOCENTE TUTOR

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



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

<b>ABSTRACT- EVALUATION SHEET</b>				
<b>NAME:</b> PIARPUEZAN VARGAS LIZETH TATIANA				
<b>DATE:</b> Martes, 28 de octubre de 2025				
<b>Topic:</b> "Transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía"				
<b>*MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	<b>TOTAL 9</b>		



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

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

**Autor:** PIARPUEZAN VARGAS LIZETH TATIANA

**Fecha de recepción del abstract:** Lunes, 20 de octubre de 2025

**Fecha de entrega del informe:** Martes, 28 de octubre de 2025

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

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

**Observaciones:**

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

Atentamente



MA. Martha Viveros  
Responsable del  
CIDEN

### Anexo 3. Encuesta



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



#### ENCUESTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TRANSPARENCIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE TULCÁN Y SU INCIDENCIA EN LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA

**Objetivo:** Levantar información sobre el tema "Transparencia en el gobierno autónomo descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía en la ciudad de Tulcán 2024"

Reciba un cordial saludo de la carrera de administración pública de la "Universidad Politécnica Estatal del Carchi" solicito su valiosa colaboración a fin de responder el siguiente cuestionario para recolectar información. La información recolectada será confidencial y utilizada únicamente para fines académicos.

**Instrucciones:** Marque la respuesta con una X

**Datos generales:**

- |                                    |                                     |  |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>Género</b>                      | <b>Edad</b>                         | <b>Sector</b>  |
| <input type="checkbox"/> Femenino  | <input type="checkbox"/> 18-26 años | <input type="checkbox"/> Tulcán-Norte (Av.24 de mayo-Calle Panamá) |
| <input type="checkbox"/> Masculino | <input type="checkbox"/> 27-59 años | <input type="checkbox"/> Tulcán-Centro (Calle Panamá-Calle Quito)  |
| <input type="checkbox"/> Otros     | <input type="checkbox"/> 60-69 años | <input type="checkbox"/> Tulcán-Sur (Calle Quito-Obelisco)         |

1. ¿Por qué medio conoce usted sobre las acciones ejecutadas por el GAD municipal de Tulcán?

Televisión	
Radio	
Prensa escrita	
Página web	
Redes sociales	
Otros .....	

2. De los siguientes aspectos, ¿cuáles cree usted que debería publicar el GAD municipal de Tulcán en sus portales de información?

Gestión de la institución	
Participación ciudadana	
Desempeño interno del servidor publico	
Convenios y planificaciones de trabajo con otros organismos	
Otros .....	

3. A su criterio, ¿Cuáles de los siguientes aspectos debería publicar el GAD municipal de Tulcán en los portales de información con regularidad?

Estructura organizacional funcional	
Base legal	
Procedimientos de la institución	
Directorio completo de la institución	
Distributivo del personal	
Remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional	
Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos	
Horarios de atención	

4. ¿Cómo considera usted la información expuesta por el GAD municipal de Tulcán en el 2024?

Totalmente completa	
Muy Completa	
Completa	
Poco completa	
Incompleta	

5. ¿Cuáles mecanismos de participación ciudadana ha empleado el GAD municipal de Tulcán en el año 2024, en los cuales usted haya participado?

Consejos sectoriales	
Consejos consultivos	
Audiencias públicas	
Presupuestos participativos	
Asambleas ciudadanas	
Silla vacía	
Cabildos populares	
Ninguno	

7. ¿Cuáles de las siguientes posturas asumió usted para ser parte de la gestión que realizó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?

Colaboración y compromiso	
Creación de nuevos proyectos	
Protagonismo y coactuación ciudadana en la gestión	
Permanente control social de la gestión	
Otros .....	

9. ¿Está al tanto de que el acceso a la información pública es gratuito?

Sí	
No	

11. En su opinión, ¿Cuáles son los beneficios de un acceso gratuito a la información pública?

Mayor transparencia	
Reducción de la corrupción	
Mejora de la rendición de cuentas	
Fomento de la participación ciudadana	
Otros .....	

6. A su criterio, ¿Con qué frecuencia el GAD de Tulcán tomó en cuenta a las personas de su barrio para la toma de decisiones en el 2024?

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
De manera ocasional	
Rara vez	
Nunca	

8. ¿Cuáles de estos mecanismos de control social utilizó usted para verificar que se estuviera cumpliendo la gestión del GAD municipal de Tulcán en el 2024?

Veeduría ciudadana	
Defensoría comunitaria	
Observatorio ciudadano	
Comité de usuarios	
Rendición de cuentas	
Ninguno	

10. ¿Alguna vez le han cobrado por acceder a la información pública, salvo por costos de reproducción?

Sí	
No	

12. En su opinión, ¿Cuáles de los siguientes son problemas que se presentaron en la ciudad de Tulcán en el 2024?

Necesidad de construcción de parques	
Baches en calles y avenidas	
Parques descuidados	
Inseguridad	
Otros .....	

13. Los servicios prestados son aquellos en los que una entidad realiza alguna actividad para satisfacer las necesidades de las personas. El municipio presta servicios como el mantenimiento de parques, calles, mantener la seguridad, proporcionar información pública entre otros. Teniendo esto en cuenta, ¿Cómo se sintió con respecto a los servicios prestados por el GAD municipal de Tulcán en el 2024?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Nada satisfecho	
Poco satisfecho	
Muy insatisfecho	

14. El favoritismo es la preferencia que se le da a una o más personas por causas que no son consideradas justas, como es el interés personal por parte de quien lo demuestra. Teniendo esto en cuenta, ¿En qué medida confía en que las decisiones del municipio se toman sin favoritismo?

Totalmente confiado	
Algo confiado	
Confiado	
Poco confiado	
Nada confiado	

15. La imparcialidad consiste en la toma de decisiones sin tomar en cuenta el interés propio. En su opinión, ¿Cuáles son los principales obstáculos para lograr imparcialidad en la gestión pública municipal? ...

Falta de capacitación al personal	
Corrupción	
Falta de recursos	
Desinterés ciudadano	
Otros .....	

## Anexo 4. Entrevista



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



### ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TRANSPARENCIA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE TULCÁN Y SU INCIDENCIA EN LA CONFIANZA DE LA CIUDADANÍA

**Objetivo:** Levantar información sobre el tema "Transparencia en el gobierno autónomo descentralizado de Tulcán y su incidencia en la confianza de la ciudadanía en la ciudad de Tulcán 2024"

Reciba un cordial saludo de la carrera de administración pública de la "Universidad Politécnica Estatal del Carchi" solicito su valiosa colaboración a fin de responder el siguiente cuestionario para recolectar información. La información recolectada será confidencial y utilizada únicamente para fines académicos.

**Entrevistado:**

**Fecha de la entrevista:**

1. ¿Qué medios de información empleó el GAD municipal de Tulcán para dar a conocer a la ciudadanía asuntos de interés público?
2. ¿Qué mecanismos de participación ciudadana empleó el GAD municipal de Tulcán en el 2024?
3. ¿De qué manera se han involucrado a los ciudadanos en las gestiones que realiza el municipio?
4. ¿Cuáles fueron los mecanismos de control social que aplicó el GAD municipal de Tulcán en el año 2024?
5. ¿Cómo ha demostrado el Municipio imparcialidad en la toma de decisiones para incrementar la confianza en los ciudadanos?

**Anexo 5.** Evidencia de las encuestas realizadas en el GAD Municipal de Tulcán



**Anexo 6.** Evidencia de las entrevistas realizadas en el GAD Municipal de Tulcán

