

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema:** “Políticas de descentralización y su incidencia en la eficacia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán”

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

AUTOR: Pérez Ramírez Dannes Fernando

TUTOR: Ph.D. Pérez Parra Wladimir Alberto

Tulcán, 2025.

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

Certifico que el estudiante Pérez Ramírez Dannes Fernando con el número de cédula 0401735865 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Políticas de descentralización en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios"

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

---


**PhD Pérez Parra Wladimir Alberto**  
**TUTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Pérez Ramírez Dannes Fernando con cédula de identidad número 0401735865 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.



---

Pérez Ramírez Dannes Fernando

**AUTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

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

Yo, Pérez Ramírez Dannes Fernando declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Políticas de descentralización en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Pérez Ramírez Dannes Fernando

**AUTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para culminar este importante proceso académico. Mi gratitud sincera a mi madre Janneth Ramírez y a mi hermana Zayuri Pérez por su amor incondicional, paciencia y apoyo constante en cada etapa de este camino. Extiendo mi reconocimiento a la Universidad, a mis docentes y de manera especial a mi tutor PhD Wladimir Pérez, por compartir sus conocimientos y orientarme con compromiso y dedicación. A mis amigas, por ser parte del aprendizaje colectivo y del crecimiento personal.

Y a Ariana Delgado por estar presente con su apoyo y amor constante en esta etapa de mi vida. Y a cada persona que, de una u otra manera, contribuyó a la realización de esta tesis. Este logro es también reflejo del esfuerzo conjunto. Gracias por creer en mí.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud a mi madre Janneth Ramírez que ha sido mi pilar fundamental, a mi padre Jhonny Pérez, que aunque ya no me acompaña en este mundo terrenal, siempre está presente con las enseñanzas que me brindó y que fueron muy valiosas para culminar esta etapa de mi vida. A mi familia por el apoyo incondicional, tanto físicamente como espiritualmente, pues han hecho posible este logro. A mi hermana Zayuri Pérez, por su compañía y palabras de aliento en los momentos más desafiantes. A mis docentes, por sembrar en mí el conocimiento y la pasión por aprender. A mis amigas, por estar presentes con su ánimo y comprensión. A ti mi amor, Ariana Delgado, por creer en mí, brindarme tu apoyo incondicional y por estar en cada paso que di para culminar con este camino. A cada persona que creyó en mí cuando más lo necesitaba. Esta tesis es el fruto de cada esfuerzo compartido. Con cariño, va para ustedes.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
1.4.1. Objetivo General .....	19
1.4.2. Objetivos Específicos .....	19
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>25</b>
2.2.1. Enfoque Teórico .....	25
2.2.2. Teorías .....	27
2.2.2. PARADIGMA.....	40
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>42</b>
<b>Descentralización (Recorrido Histórico): .....</b>	<b>42</b>
<b>Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM):.....</b>	<b>44</b>
<b>Políticas Públicas: .....</b>	<b>46</b>
<b>Prestación de Servicios Públicos: .....</b>	<b>47</b>
<b>Gestión Pública Municipal: .....</b>	<b>49</b>
<b>Competencias: .....</b>	<b>51</b>
<b>2.3. MARCO LEGAL.....</b>	<b>52</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>56</b>

<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>56</b>
<b>3.1.1. Enfoques .....</b>	<b>56</b>
<b>3.1.2. Tipo de Investigación .....</b>	<b>58</b>
<b>3.1.3. Diseño de Investigación.....</b>	<b>59</b>
<b>3.1.4. Nivel de Investigación.....</b>	<b>60</b>
<b>3.2. IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>62</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>62</b>
<b>3.3.1. Definición de las variables.....</b>	<b>62</b>
<b>3.3.2. Operacionalización de las Variables .....</b>	<b>63</b>
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>65</b>
<b>3.4.1. Métodos.....</b>	<b>65</b>
<b>3.4.2. Técnicas.....</b>	<b>67</b>
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>68</b>
<b>3.5.1. Población y Muestra .....</b>	<b>68</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>72</b>
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>72</b>
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>93</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>99</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>106</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Normativa sobre la descentralización en Ecuador .....	<b>52</b>
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variables.....	<b>63</b>
<b>Tabla 3.</b> Distributivo de encuestas.....	<b>70</b>
<b>Tabla 4.</b> Mapeo de entrevistados .....	<b>70</b>

<b>Tabla 5.</b> <i>Tiempo de respuesta de permisos</i> .....	<b>72</b>
<b>Tabla 6.</b> <i>Mantenimiento de espacios públicos</i> .....	<b>73</b>
<b>Tabla 7.</b> <i>Aplicación de ordenanzas</i> .....	<b>74</b>
<b>Tabla 8.</b> <i>Señalización vial y control de tránsito</i> .....	<b>75</b>
<b>Tabla 9.</b> <i>Gestión de obras</i> .....	<b>76</b>
<b>Tabla 10.</b> <i>Estado de las vías</i> .....	<b>77</b>
<b>Tabla 11.</b> <i>Acceso y variedad de eventos culturales</i> .....	<b>78</b>
<b>Tabla 12.</b> <i>Protección y promoción del patrimonio cultural</i> .....	<b>79</b>
<b>Tabla 13.</b> <i>Cobertura de agua potable y alcantarillado</i> .....	<b>80</b>
<b>Tabla 14.</b> <i>Conocimiento de inversión de los recursos</i> .....	<b>81</b>
<b>Tabla 15.</b> <i>Tasas y tarifas municipales</i> .....	<b>83</b>
<b>Tabla 16.</b> <i>Calidad del agua potable</i> .....	<b>84</b>
<b>Tabla 17.</b> <i>Respuesta a problemas de alcantarillado o fugaz</i> .....	<b>85</b>
<b>Tabla 18.</b> <i>Recolección de basura</i> .....	<b>86</b>
<b>Tabla 19.</b> <i>Cobertura y calidad del alumbrado público</i> .....	<b>87</b>
<b>Tabla 20.</b> <i>Condiciones de los mercados y ferias municipales</i> .....	<b>88</b>
<b>Tabla 21.</b> <i>Mantenimiento y limpieza del cementerio</i> .....	<b>89</b>
<b>Tabla 22.</b> <i>Respuesta a daños viales</i> .....	<b>89</b>
<b>Tabla 23.</b> <i>Mantenimiento y seguridad de espacios públicos</i> .....	<b>90</b>
<b>Tabla 24.</b> <i>Seguridad en el transporte público</i> .....	<b>91</b>
<b>Tabla 25.</b> <i>Señalización vial</i> .....	<b>92</b>
<b>Tabla 26.</b> <i>Datos del entrevistado 1</i> .....	<b>116</b>
<b>Tabla 27.</b> <i>Datos del entrevistado 2</i> .....	<b>117</b>
<b>Tabla 28.</b> <i>Datos del entrevistado 3</i> .....	<b>118</b>
<b>Tabla 29.</b> <i>Datos del entrevistado 4</i> .....	<b>119</b>
<b>Tabla 30.</b> <i>Datos del entrevistado 5</i> .....	<b>121</b>
<b>Tabla 31.</b> <i>Datos del entrevistado 6</i> .....	<b>122</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1.</b> <i>Tiempo de respuesta de permisos</i> .....	<b>73</b>
<b>Ilustración 2.</b> <i>Mantenimiento de espacios públicos</i> .....	<b>74</b>
<b>Ilustración 3.</b> <i>Aplicación de ordenanzas</i> .....	<b>75</b>
<b>Ilustración 4.</b> <i>Señalización vial y control de tránsito</i> .....	<b>76</b>
<b>Ilustración 5.</b> <i>Gestión de obras</i> .....	<b>77</b>
<b>Ilustración 6.</b> <i>Estado de las vías</i> .....	<b>78</b>
<b>Ilustración 7.</b> <i>Acceso y variedad de eventos culturales</i> .....	<b>79</b>
<b>Ilustración 8.</b> <i>Protección y promoción del patrimonio cultural</i> .....	<b>80</b>
<b>Ilustración 9.</b> <i>Cobertura de agua potable y alcantarillado</i> .....	<b>81</b>
<b>Ilustración 10.</b> <i>Conocimiento de inversión de los recursos</i> .....	<b>82</b>
<b>Ilustración 11.</b> <i>Tasas y tarifas municipales</i> .....	<b>83</b>
<b>Ilustración 12.</b> <i>Calidad del agua potable</i> .....	<b>84</b>
<b>Ilustración 13.</b> <i>Respuesta a problemas de alcantarillado o fugaz</i> .....	<b>85</b>
<b>Ilustración 14.</b> <i>Recolección de basura</i> .....	<b>86</b>
<b>Ilustración 15.</b> <i>Cobertura y calidad del alumbrado público</i> .....	<b>87</b>
<b>Ilustración 16.</b> <i>Condiciones de los mercados y ferias municipales</i> .....	<b>88</b>
<b>Ilustración 17.</b> <i>Mantenimiento y limpieza del cementerio</i> .....	<b>89</b>
<b>Ilustración 18.</b> <i>Respuesta a daños viales</i> .....	<b>90</b>
<b>Ilustración 19.</b> <i>Mantenimiento y seguridad de espacios públicos</i> .....	<b>91</b>
<b>Ilustración 20.</b> <i>Seguridad en el transporte público</i> .....	<b>92</b>
<b>Ilustración 21.</b> <i>Señalización vial</i> .....	<b>93</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	<b>106</b>
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas.....	<b>107</b>
<b>Anexo 3.</b> Evidencia de encuestas y entrevistas .....	<b>109</b>
<b>Anexo 4.</b> Evidencia de las entrevistas realizadas al GAD.....	<b>124</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado "Políticas de descentralización y su incidencia en la eficacia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán", examina la influencia que ejercen las políticas de descentralización en la eficacia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán con enfoque a la prestación de servicios en el año 2024. Para ello, se utiliza una metodología mixta, se revisa el marco normativo aplicable en cuanto al tema de descentralización y la manera en que estos elementos se reflejan en la prestación de los servicios locales. El análisis considera tanto el funcionamiento interno del GAD como la percepción ciudadana respecto al desempeño municipal. Los hallazgos muestran que un proceso de descentralización bien articulado puede fortalecer la autonomía local, mejorar el uso de los recursos y elevar la calidad de los servicios; sin embargo, su efectividad depende de la capacidad técnica, la planificación y la coordinación entre los diferentes niveles de gobierno.

**Palabras Claves:** Descentralización, Gestión Pública, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Servicios Públicos, Neo Institucionalismo, Nueva Gestión Pública.

## ABSTRACT

This research paper, entitled "Decentralization policies and their impact on the effectiveness of public management in Tulcán's decentralized autonomous government," examines the influence of decentralization policies on the effectiveness of public management in Tulcán's decentralized autonomous municipal government, with a focus on service delivery in 2024. To this end, a mixed methodology is used to review the applicable regulatory framework on the issue of decentralization and how these elements are reflected in the provision of local services. The analysis considers both the internal functioning of the GAD and citizen perceptions of municipal performance. The findings show that a wellarticulated decentralization process can strengthen local autonomy, improve the use of resources, and raise the quality of services; however, its effectiveness depends on technical capacity, planning, and coordination between different levels of government.

**Keywords:** Decentralization, Public Management, Decentralized Municipal Autonomous Government, Public Services, Neo-Institutionalism, New Public Management.

## INTRODUCCIÓN

La descentralización administrativa constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento de la gestión pública local, dado que permite que los gobiernos municipales tengan mayor autonomía en la planificación y ejecución de políticas públicas. En el contexto ecuatoriano, la implementación de políticas de descentralización ha sido un proceso continuo que busca mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Este estudio se centra en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, con el propósito de analizar cómo estas políticas inciden en la prestación de servicios públicos y en la percepción de los habitantes sobre la gestión municipal en el año 2024.

El análisis de la eficacia de la gestión pública requiere considerar diversos factores, entre los que destacan la planificación estratégica, la asignación de recursos y la participación ciudadana. La descentralización se plantea como un mecanismo que puede optimizar estos elementos, promoviendo decisiones más cercanas a la realidad local y fomentando la transparencia y rendición de cuentas. Así, evaluar la relación entre políticas descentralizadoras y resultados concretos en la gestión municipal se convierte en una necesidad para fortalecer la administración pública en el cantón.

Esta investigación se organiza en cinco capítulos, los cuales permiten abordar el problema de manera integral. El primer capítulo describe el problema de investigación y los objetivos que guían el estudio. El segundo capítulo presenta la fundamentación teórica, incluyendo conceptos clave y antecedentes relevantes sobre descentralización y gestión pública. El tercer capítulo detalla la metodología utilizada para recolectar y analizar los datos, mientras que el cuarto capítulo expone los resultados obtenidos y su discusión a la luz de la literatura revisada. Finalmente, el quinto capítulo ofrece conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la eficacia de la gestión pública en Tulcán.

El presente trabajo académico aporta información relevante tanto para autoridades locales como para la ciudadanía, ya que permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la implementación de políticas de descentralización. De esta manera, se contribuye al conocimiento sobre la relación entre la autonomía municipal y la calidad de los servicios públicos, facilitando la toma de decisiones fundamentadas y promoviendo la participación ciudadana en los procesos de gestión. Asimismo, se busca que los hallazgos sirvan como referente para futuras

investigaciones sobre descentralización y administración pública en el contexto ecuatoriano.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La descentralización en Ecuador se planteó como un mecanismo para impulsar el desarrollo territorial, acercar las decisiones públicas a la ciudadanía y mejorar la provisión de servicios mediante los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). La Constitución de la República del Ecuador de 2008 estableció autonomía política, administrativa y financiera para estos gobiernos, otorgándoles competencias exclusivas y compartidas destinadas a atender las necesidades de cada territorio. En este marco, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán asumió el compromiso de diseñar y ejecutar políticas públicas orientadas a servicios fundamentales como agua potable, manejo de residuos, mantenimiento vial y ordenamiento territorial.

A pesar de este marco institucional, el proceso de descentralización no ha alcanzado el nivel de eficacia esperado en la gestión pública municipal de Tulcán. Se observan limitaciones en la aplicación de políticas que permitan consolidar una gestión eficiente y sostenible de los servicios locales. Estas falencias se manifiestan en problemas de cobertura, calidad y oportunidad, lo que repercute directamente en el bienestar de la población. Como advierte Ospina (2006), cuando la descentralización no se acompaña de recursos y capacidades suficientes, puede convertirse en un obstáculo para los gobiernos locales en lugar de ser una herramienta de desarrollo.

Entre los factores que explican este escenario se encuentra la insuficiencia de capacidades técnicas y administrativas dentro del GAD municipal. La escasez de personal especializado, la falta de herramientas tecnológicas y la ausencia de sistemas de información confiables dificultan la planificación, ejecución y evaluación de políticas públicas. Longo (2004) señala que la gestión pública contemporánea requiere instituciones con competencias sólidas que permitan orientar su accionar hacia resultados, un desafío aún vigente en muchos municipios del país, especialmente en territorios periféricos como Tulcán.

Otro elemento crítico es la limitada articulación entre el gobierno central y los GAD. La débil coordinación interinstitucional dificulta el ejercicio efectivo de competencias concurrentes, restringe la transferencia oportuna de recursos y complica el desarrollo de programas integrales. Falconí (2011) plantea que una descentralización funcional debe articularse dentro de un sistema de gobernanza multinivel, donde exista

cooperación y no únicamente división de funciones. En el caso de Tulcán, esta falta de coordinación genera duplicidad de esfuerzos o, en otros casos, abandono de determinadas competencias.

También se evidencia una planificación territorial insuficientemente consolidada. Aunque el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) constituye el instrumento rector para la gestión local, en la práctica suele aplicarse de manera limitada, lo cual afecta la identificación de prioridades, el uso eficiente de recursos y la coherencia entre políticas locales y nacionales. Pardo (2007) enfatiza que la planificación participativa es clave para orientar la acción pública en contextos descentralizados y asegurar que responda a las demandas reales de la población.

Las consecuencias de esta problemática son múltiples. Primero, se afecta la calidad de los servicios públicos, provocando interrupciones en el suministro de agua, deficiencias en la recolección de desechos, deterioro de la infraestructura vial y servicios sociales poco oportunos. Garza (2003) sostiene que la gestión pública es efectiva únicamente cuando se refleja en servicios eficientes y de calidad para la ciudadanía. Segundo, se genera un deterioro en la confianza hacia las instituciones locales. La falta de resultados tangibles, acompañada de percepciones de escasa transparencia, afecta la legitimidad institucional y debilita los mecanismos de participación ciudadana. Subirats (2008) recuerda que la legitimidad de las políticas públicas depende tanto de su origen democrático como de su capacidad para transformar la realidad social. Finalmente, se desaprovecha el potencial de la descentralización como herramienta de desarrollo territorial. Lejos de promover equidad y eficiencia, puede convertirse en una carga institucional si no se acompaña de la autonomía real y los recursos necesarios, un escenario especialmente visible en ciudades de frontera como Tulcán.

Ante esta situación, resulta imprescindible examinar cómo se formulan y ejecutan las políticas de descentralización en el Municipio de Tulcán y cuál es su efecto en la provisión de servicios públicos. Esta investigación plantea que la descentralización puede fortalecer la gestión municipal siempre que exista claridad en las políticas, capacidades institucionales adecuadas y recursos suficientes. En caso contrario, existe el riesgo de ampliar las desigualdades territoriales. Por ello, el problema no reside únicamente en el modelo descentralizado en sí mismo, sino en la manera en que se implementa y se gestiona en el ámbito local.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué relación tienen las políticas de descentralización con la prestación de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán? Y ¿En qué medida las políticas de descentralización en Ecuador están logrando fortalecer la eficacia del GAD de Tulcán para abordar las necesidades locales?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La realización de esta investigación se fundamenta en la necesidad de comprender de manera rigurosa cómo las políticas de descentralización han influido en la efectividad de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán. Aunque la Constitución ecuatoriana de 2008 reconoce autonomía a los gobiernos seccionales, aún persisten dudas sobre si esta autonomía se ha traducido en una mayor capacidad institucional para ofrecer servicios públicos con calidad y oportunidad. Analizar este fenómeno permite valorar en qué medida el proceso de descentralización ha fortalecido o limitado el desempeño municipal frente a las demandas ciudadanas.

Desde el ámbito teórico, el estudio aporta al debate sobre la descentralización como modelo de organización del Estado y su influencia en la eficiencia administrativa. La investigación, al centrarse en un caso local específico, contribuye a contrastar lo que la normativa plantea con lo que ocurre en la práctica, aportando elementos que enriquecen la discusión académica sobre gobernanza local y gestión pública en Ecuador y la región andina.

En el plano operativo, la pertinencia del estudio radica en que permite examinar con detalle el funcionamiento de los servicios municipales vinculados a competencias esenciales, entre ellos el abastecimiento de agua potable, el saneamiento básico, la recolección de desechos, el mantenimiento vial y otros servicios complementarios. Las percepciones ciudadanas sobre fallas o retrasos en estos servicios suelen evidenciar problemas internos de planificación, coordinación o manejo de recursos. Evaluar estos aspectos facilita identificar áreas críticas y proponer alternativas de mejora orientadas a una gestión más eficiente.

Desde una perspectiva social, la investigación resulta relevante porque la calidad de los servicios públicos influye directamente en el bienestar cotidiano de la población. Un modelo de gestión descentralizado, cuando se desarrolla adecuadamente, contribuye a garantizar derechos básicos, fortalecer la confianza en las instituciones locales y promover mayor equidad territorial. Estudiar el caso del GAD Municipal de

Tulcán permite visibilizar necesidades insatisfechas y generar propuestas ajustadas a las características del territorio.

A nivel institucional, este trabajo puede convertirse en una herramienta útil para la administración municipal. Al identificar los factores que inciden en la eficacia de la gestión pública descentralizada, se generan insumos que pueden orientar la toma de decisiones, la actualización de los instrumentos de planificación, el perfeccionamiento de los procesos internos y la mejora de los sistemas de evaluación y control. Esto contribuiría a promover una administración pública más transparente, responsable y orientada a resultados.

En el ámbito académico, la investigación aporta una mirada integral al análisis de las políticas públicas desde el enfoque de la descentralización, articulando teoría, marco legal y realidad territorial. Además, ofrece un estudio de caso que puede servir como referencia para futuros trabajos comparativos o para profundizar en problemáticas similares presentes en otros municipios del país.

Finalmente, la pertinencia temporal del estudio se refuerza en un contexto nacional donde la descentralización continúa siendo un tema en debate. Las restricciones fiscales, el incremento de las demandas sociales y la necesidad de gobiernos locales más eficientes hacen indispensable evaluar el estado actual de la gestión municipal y determinar qué ajustes son necesarios para cumplir los principios de autonomía, participación, equidad y eficiencia establecidos en la Constitución y en el COOTAD.

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

##### 1.4.1. Objetivo General

Analizar el impacto de las políticas de descentralización y su incidencia en la prestación de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, en la ciudad de Tulcán en el año 2024.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las políticas de descentralización que son ejecutadas por el GAD de Tulcán para el desarrollo de su planificación.
- Describir los procesos de gestión realizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su eficiencia en la prestación de servicios.
- Establecer la relación entre las políticas de descentralización y la eficiencia de la prestación de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.

#### 1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué políticas de descentralización se aplicaron en el GAD de Tulcán para el desarrollo local?
- ¿Cuáles son los procesos de gestión pública que han implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán para la prestación de servicios?
- ¿De qué manera se relacionan las políticas de descentralización con la prestación de servicios del GAD de Tulcán?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1. Antecedente 1

Autor/es: María Romo y Andrés Martínez.

Tema: "Una mirada multilateral en relación a la prestación de los servicios públicos"

El presente artículo analiza la calidad de los servicios públicos desde una perspectiva contemporánea, poniendo énfasis en el contexto ecuatoriano. Los autores examinan la satisfacción ciudadana como un componente central para evaluar el desempeño del sector público, al tiempo que revisan conceptos vinculados con la meritocracia, la gestión por resultados y los lineamientos propuestos por la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

El estudio destaca cómo la prestación de los servicios públicos ha evolucionado y cómo esta evolución exige una relación más directa entre la Administración Pública y la ciudadanía. En esa línea, los autores señalan la importancia de contar con mecanismos que permitan medir la percepción y satisfacción de los usuarios. Entre las herramientas sugeridas se mencionan encuestas, métodos de evaluación continua y la implementación de ventanillas únicas que faciliten los trámites y reduzcan tiempos de espera.

El artículo también subraya la relevancia de la profesionalización del personal público, pues su desempeño influye directamente en la calidad del servicio. Asimismo, plantea que la participación ciudadana, la transparencia institucional y la rendición de cuentas son pilares esenciales para fortalecer la confianza pública y garantizar que las acciones de la Administración respondan a las necesidades reales de la población.

Como aporte central, los autores sostienen que la gestión pública debe orientarse hacia prácticas de apertura y transparencia, ya que la información accesible y clara permite que la ciudadanía se involucre más activamente y contribuye a mejorar la relación entre el Estado y la sociedad. Este enfoque promueve una administración más democrática, eficiente y comprometida con la calidad del servicio.

En síntesis, Romo y Martínez presentan una visión amplia y articulada sobre los retos y oportunidades en la prestación de servicios públicos, destacando la importancia de la calidad, la orientación al usuario y la adopción de modelos de gestión más eficientes dentro del contexto ecuatoriano y latinoamericano.

#### 2.1.2. Antecedente 2

Autora: Estefanía Barona.

Tema: "Carrera del servicio público y formación permanente de los servicios públicos"

En su investigación, plantea que la capacitación continua de los servidores públicos constituye un elemento clave para fortalecer la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones estatales. La autora destaca que la profesionalización permanente, además de contribuir al desarrollo de competencias técnicas y actitudinales, incide directamente en el nivel de confianza y satisfacción que experimentan los ciudadanos frente a la gestión pública.

Desde esta perspectiva, un servidor público que mantiene sus conocimientos actualizados y desarrolla nuevas habilidades tiende a desempeñar sus funciones con mayor eficacia, lo que repercute favorablemente en la eficiencia institucional. La autora señala que la aplicación de políticas orientadas a la formación, acompañadas de mecanismos de evaluación del desempeño, se convierte en un instrumento fundamental para consolidar una cultura organizacional basada en el profesionalismo y la mejora continua.

Asimismo, se sostiene que un personal adecuadamente preparado y motivado está en mejores condiciones de responder oportunamente a las necesidades de la ciudadanía. Esto se manifiesta en un mayor nivel de satisfacción de los usuarios, quienes perciben un servicio público más responsable, especializado y orientado a la excelencia.

El análisis de Barona también pone en evidencia que la formación permanente no solo perfecciona el desempeño laboral, sino que contribuye a fortalecer la transparencia y eficiencia en la atención pública. En este sentido, invertir en el desarrollo de los servidores públicos representa una estrategia indispensable para garantizar procesos administrativos de calidad y servicios alineados con el bienestar social.

Finalmente, los resultados del estudio muestran que los funcionarios reconocen la utilidad de la formación continua, pues les permite actualizar sus conocimientos y aplicar metodologías contemporáneas en sus actividades. No obstante, la autora identifica ciertas limitaciones que dificultan la participación en programas de capacitación, entre ellas la falta de incentivos institucionales, los costos asociados a la formación y la disponibilidad de tiempo por parte de los servidores.

### **2.1.3. Antecedente 3**

Autor: Ricky Jack Benavides.

Tema: "La ineficiencia de los servicios públicos: posibles soluciones para optimizarlos"

El objetivo principal de esta investigación es examinar las diversas causas que explican la ineficiencia de los servicios públicos en Ecuador, subrayando cómo esta situación afecta de manera directa el bienestar ciudadano y la percepción que la población mantiene respecto a la actuación del Estado. El autor sostiene que el profesionalismo de los servidores públicos constituye un componente esencial para revertir estas deficiencias, ya que la ética, la responsabilidad y la transparencia en el desempeño laboral se reflejan en servicios más oportunos, adecuados y confiables. Desde este enfoque, Benavides resalta la necesidad de consolidar una cultura institucional orientada a la excelencia y comprometida con el interés colectivo. Para ello, los servidores públicos deben contar con las competencias técnicas y las motivaciones necesarias para atender con eficacia las demandas ciudadanas. Una administración que valora la capacitación continua y promueve la responsabilidad en la función pública tiende a ofrecer servicios con mejores estándares de calidad y con una marcada orientación hacia resultados.

El estudio también destaca que la eficiencia en la gestión pública se fortalece a través de prácticas de buena gobernanza, las cuales se sustentan en la transparencia, la rendición de cuentas y la participación activa de la ciudadanía en los procesos de decisión. Bajo esta lógica, la implementación de concursos públicos, transparentes y correctamente estructurados se presenta como una alternativa válida cuando se considera la posibilidad de delegar servicios a actores privados, evitando así prácticas discrecionales o corruptas.

Asimismo, el autor identifica que aspectos como la formación de los funcionarios, la calidad del trato al usuario y la adecuada atención al público aún no constituyen ejes prioritarios dentro de muchas instituciones, lo cual limita la efectividad de los servicios. La falta de énfasis en estos elementos contribuye a que persistan prácticas administrativas poco eficientes que afectan la confianza ciudadana.

En síntesis, Benavides concluye que la profesionalización del personal y el fortalecimiento de la gobernanza pública son factores decisivos para optimizar los servicios estatales. Estas condiciones no solo promueven una gestión más eficiente y transparente, sino que también elevan la satisfacción ciudadana y fortalecen la legitimidad institucional.

#### **2.1.4. Antecedente 4**

Autor: López C. y Rojas F.

Tema: “La descentralización en Ecuador: avances y desafíos”

Según López y Rojas (2017) analizan el desarrollo de la descentralización en el Ecuador y sostienen que este proceso ha estado estrechamente vinculado a los cambios políticos y económicos experimentados por el país. Según su estudio, aunque la Constitución de 1998 introdujo de manera formal el debate sobre la autonomía territorial, fue la Constitución de 2008 la que configuró de manera más clara el modelo de “Estado unitario descentralizado”, dando un impulso decisivo a la redistribución de competencias hacia los gobiernos locales. Los autores señalan que, a partir de este marco constitucional, instrumentos normativos como el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) han permitido precisar funciones, responsabilidades y mecanismos de coordinación entre los distintos niveles de gobierno, orientando la gestión pública hacia una mayor proximidad con las necesidades de los territorios.

A pesar de estos avances, los autores reconocen que el proceso de descentralización ha enfrentado obstáculos relevantes. Entre ellos destacan las limitaciones para asegurar recursos financieros suficientes y oportunos, así como las brechas en capacidades técnicas que afectan especialmente a varios gobiernos autónomos descentralizados. Asimismo, advierten que ciertas prácticas centralistas aún se mantienen en la administración pública, lo que restringe el alcance real de las competencias transferidas y reduce el impacto esperado en el desarrollo local.

Aunque persisten estos desafíos, López y Rojas (2017) concluyen que la descentralización constituye una herramienta estratégica para enfrentar las desigualdades territoriales del país. No obstante, subrayan que su eficacia depende en gran medida de mejorar la articulación interinstitucional y de fortalecer las capacidades de gestión a nivel local, condiciones que permitirían consolidar un modelo descentralizado más equilibrado y funcional.

#### **2.1.5. Antecedente 5**

Autor: Augusto Barrera Guarderas

Tema: “Descentralización y desconcentración. Análisis y perspectivas”

Barrera (2019) examina el impacto que han tenido las políticas de descentralización en la capacidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) para administrar los servicios públicos en el Ecuador. En su análisis, resalta que la Constitución de 2008, junto con el COOTAD, estableció un marco jurídico que delimita con mayor precisión las competencias que deben asumir los gobiernos locales,

especialmente en áreas como el agua potable, el saneamiento, la vialidad y la gestión de residuos. A juicio del autor, la aplicación de este modelo ha generado resultados heterogéneos: mientras algunos GAD han demostrado avances notables en cobertura y calidad gracias a una adecuada planificación y a la disponibilidad de recursos, otros continúan enfrentando dificultades derivadas de limitaciones técnicas y presupuestarias.

Así mismo, Barrera (2019) señala que la distribución desigual de recursos entre territorios, sumada a un acompañamiento insuficiente por parte del nivel central, ha obstaculizado el desarrollo de procesos descentralizados en ciertas localidades. Aunque los GAD cuentan con mayor autonomía para atender las necesidades de sus comunidades, las diferencias en infraestructura, capacidades administrativas y experiencia institucional han contribuido a mantener o incluso acentuar desigualdades regionales. En este sentido, el autor plantea que la consolidación de la descentralización requiere fortalecer los mecanismos de financiamiento, así como brindar asistencia técnica continua y promover una coordinación más efectiva entre los distintos niveles de gobierno.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

El siguiente capítulo tiene como finalidad mencionar las diferentes aportaciones de teorías y autores que contribuyeron para la mejora de la administración pública mediante la prestación de servicios y la inmersión de las políticas de descentralización instauradas en el Ecuador.

### **2.2.1. Enfoque Teórico**

#### **El Neo Institucionalismo:**

El enfoque neo institucionalista se ha consolidado como una herramienta conceptual relevante para comprender cómo se configuran y ejecutan las políticas públicas, especialmente en escenarios donde la descentralización redefine las relaciones entre los distintos niveles de gobierno. Desde esta perspectiva, las instituciones se entienden no solo como estructuras legales, sino también como el conjunto de normas, rutinas, valores y prácticas que orientan la conducta de los actores gubernamentales (Peters, 2005). Bajo este marco, resulta posible analizar cómo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, dichas reglas formales e informales influyen en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas vinculadas a la descentralización y, por ende, en la manera en que se prestan los servicios destinados a la ciudadanía.

El neo institucionalismo plantea además que las instituciones reflejan procesos históricos y dinámicas de interacción entre actores y niveles de autoridad. La descentralización, por tanto, no se limita a la asignación técnica de funciones, sino que responde a configuraciones sociales, políticas y culturales particulares que moldean su aplicación y alcance (March & Olsen, 1984). Analizar este enfoque en el contexto de Tulcán permite estudiar cómo la estructura interna del municipio, los marcos normativos vigentes y las relaciones intergubernamentales han incidido en el rendimiento institucional y en la capacidad del GAD para ofrecer servicios oportunos y de calidad.

Un aporte central de esta corriente teórica es la idea de que los cambios institucionales rara vez se desarrollan únicamente a través de reformas formalmente planificadas. Con frecuencia, dichos cambios surgen como resultado de ajustes graduales, prácticas informales o dinámicas internas que evolucionan dentro de las organizaciones (North, 1990). Esta perspectiva es útil para explicar por qué, a pesar de existir un andamiaje jurídico uniforme para la descentralización en Ecuador, la calidad de los servicios públicos difiere entre municipios. En el caso de Tulcán, este análisis permite explorar el papel que han desempeñado las rutinas administrativas, los conflictos de competencias y las prácticas no formalizadas en sectores como el agua potable, la recolección de residuos o el mantenimiento vial.

El enfoque neo institucionalista también destaca la relevancia de la legitimidad institucional para el desempeño de las entidades públicas. Cuando la ciudadanía y las demás instituciones perciben a un gobierno local como legítimo, se facilita la cooperación, la coordinación intergubernamental y la implementación de políticas públicas sin resistencia significativa (DiMaggio & Powell, 1983). Así, estudiar la descentralización en Tulcán desde esta óptica implica valorar si el GAD ha logrado consolidar estructuras confiables, transparentes y coherentes con las expectativas ciudadanas y con las exigencias del sistema estatal.

Finalmente, este enfoque sostiene que la eficacia de la gestión pública trasciende la disponibilidad de recursos materiales y capacidades técnicas. La coherencia normativa, la estabilidad organizativa, los incentivos para la innovación y los mecanismos institucionales de rendición de cuentas son elementos que también explican el desempeño gubernamental (Peters, 2005). En este sentido, el neo institucionalismo brinda un marco de análisis que permite integrar factores normativos, estructurales y comportamentales para comprender la relación entre las

políticas de descentralización y los resultados alcanzados en la gestión de los servicios públicos en el cantón Tulcán.

### **2.2.2. Teorías**

#### **Teoría de los Servicios Públicos:**

La teoría de los servicios públicos parte del reconocimiento de que existen bienes y prestaciones indispensables para el bienestar colectivo y que, por ello, deben ser garantizados por el Estado mediante sus diferentes niveles de gobierno. Bajo esta premisa, los municipios adquieren un papel estratégico en la gestión y provisión de servicios esenciales como el agua potable, el alcantarillado, la limpieza urbana o el mantenimiento del espacio público. Esta teoría sostiene que la oferta de servicios no se fundamenta únicamente en criterios económicos, sino también en principios como la equidad, la accesibilidad y la continuidad, que aseguran su función social y su carácter universal (Díaz, 2007). En ese marco, la descentralización se concibe como un mecanismo destinado a acercar la gestión gubernamental a las necesidades reales de la población.

Desde este enfoque, los servicios públicos deben cumplir atributos que garanticen su pertinencia y legitimidad, entre ellos la universalidad, la regularidad, la continuidad y la capacidad de adaptarse a los cambios en la demanda (González, 2003). En el caso de Tulcán, analizar si el Gobierno Autónomo Descentralizado ha logrado respetar estos atributos permite valorar de manera objetiva la eficacia alcanzada en la gestión municipal. Si bien la transferencia de competencias y recursos busca fortalecer la capacidad de los gobiernos locales para organizar y proveer servicios ajustados a las características del territorio, las limitaciones institucionales pueden restringir el logro de estos objetivos.

Asimismo, la teoría de los servicios públicos plantea que la descentralización redefine la relación entre el Estado y la ciudadanía, consolidando la idea de que el acceso a servicios básicos constituye un derecho y no un bien sujeto exclusivamente a la lógica del mercado (De la Cruz, 2011). Esta perspectiva obliga a que el municipio, como entidad descentralizada, oriente su gestión hacia el interés general, priorizando la cobertura equitativa, la calidad de la prestación y la sostenibilidad de los sistemas de servicio. En consecuencia, la descentralización resulta efectiva solo cuando viene acompañada de recursos suficientes y de instituciones capaces de responder adecuadamente a las demandas sociales.

Un elemento central de esta teoría es su vínculo con la legitimidad estatal. La eficacia de un gobierno local se refleja en servicios accesibles, aceptables y coherentes con las expectativas de la ciudadanía, lo que contribuye a fortalecer la confianza institucional y la cohesión social. En este sentido, cualquier análisis sobre el impacto de las políticas de descentralización en Tulcán debe considerar cómo tales políticas han incidido en la percepción ciudadana sobre la capacidad del GAD para brindar servicios de calidad (Osorio, 2015). La prestación efectiva de servicios se convierte, así, en una manifestación concreta de la eficiencia y responsabilidad del gobierno local.

Finalmente, la teoría subraya que la gestión de servicios públicos en un contexto descentralizado requiere de planificación estratégica, participación comunitaria y mecanismos de control social que garanticen transparencia y pertinencia. De esta forma, descentralizar no implica únicamente reasignar funciones, sino transformar la lógica de la gestión pública hacia modelos más participativos, responsables y orientados a resultados. Para el municipio de Tulcán, ello supone consolidar una cultura institucional enfocada en la satisfacción de las necesidades básicas mediante servicios integrales, eficientes y sostenibles.

#### **Teoría de la Descentralización Administrativa:**

La descentralización administrativa se concibe como un proceso mediante el cual el Estado redistribuye facultades decisorias y operativas hacia instancias de gobierno más cercanas a la ciudadanía. Este enfoque parte de la idea de que los territorios poseen un conocimiento más preciso de sus problemáticas y prioridades, lo que les permite organizar y ofrecer servicios públicos de manera más adecuada. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Tulcán, dicha transferencia de competencias supone la posibilidad de optimizar áreas clave como el suministro de agua potable, la gestión de residuos o el mantenimiento de la infraestructura vial. Rondinelli (1981) sostiene que la descentralización busca corregir ineficiencias propias de estructuras centralizadas, favoreciendo un uso más equitativo y racional de los recursos públicos, especialmente en contextos donde la distancia entre el Estado central y las necesidades locales ha limitado la cobertura de servicios.

Este proceso no se limita únicamente al traspaso formal de funciones, sino que implica también la dotación de capacidades institucionales, recursos humanos especializados y financiamiento suficiente. En consecuencia, el desempeño de la

administración local depende del grado de autonomía real que tenga el gobierno municipal para planificar, ejecutar y evaluar su gestión. Falletti (2005) plantea que la descentralización es un fenómeno político y administrativo que redefine las relaciones entre niveles de gobierno, lo que genera tanto oportunidades como tensiones. Bajo esta lógica, la descentralización constituye una herramienta para fortalecer la presencia estatal en el territorio y promover prácticas de gestión pública más transparentes e inclusivas, algo especialmente relevante en ciudades fronterizas como Tulcán, donde las necesidades comunitarias suelen diferir de las prioridades nacionales.

Entre los principios que sustentan este enfoque destaca la subsidiariedad, que propone que las decisiones públicas deben adoptarse en el nivel más cercano al ciudadano, siempre que exista capacidad para ello. Este principio permite que gobiernos locales como el GADM de Tulcán adapten sus políticas a las particularidades del territorio, aumentando la pertinencia y la eficacia del servicio público. Boex y Yilmaz (2010) argumentan que una descentralización bien estructurada otorga a los gobiernos locales la flexibilidad necesaria para responder con mayor rapidez y precisión a las demandas sociales, lo cual resulta crucial frente a desafíos como el crecimiento urbano acelerado, la insuficiencia de infraestructura o las brechas en el acceso a servicios esenciales.

No obstante, la descentralización administrativa puede enfrentar limitaciones si no se acompaña de mecanismos adecuados de coordinación intergubernamental, supervisión y rendición de cuentas. Cuando los municipios operan con escasos recursos o capacidades técnicas limitadas, existe el riesgo de profundizar desigualdades territoriales y debilitar la gestión pública. Smoke (2003) advierte que la descentralización no puede considerarse una solución automática, pues su éxito depende de una planificación rigurosa y de la consolidación institucional de los gobiernos locales. En el caso de Tulcán, este proceso exige políticas que fortalezcan su estructura administrativa, técnica y financiera, asegurando una prestación de servicios acorde con las competencias transferidas.

Finalmente, la descentralización administrativa debe entenderse como una vía para impulsar el desarrollo local y mejorar la calidad de vida de la población. Una correcta implementación permite que los gobiernos locales asuman un rol activo en la resolución de problemas públicos, potenciando la participación ciudadana, la transparencia y la innovación en la gestión. Martínez-Vázquez (2011) señala que el

éxito de la descentralización depende de encontrar un equilibrio entre autonomía y responsabilidad, apoyado en un marco normativo sólido y en una cultura institucional orientada a resultados. Desde esta perspectiva, examinar la incidencia de las políticas de descentralización en la eficacia de la gestión pública resulta esencial para comprender el impacto real de estas transformaciones en territorios como el cantón Tulcán.

### **Teoría del Estado Unitario (Desconcentración):**

En los Estados de estructura unitaria, la desconcentración constituye un mecanismo mediante el cual el gobierno central distribuye funciones dentro de su propia organización, sin que ello implique ceder autonomía política, normativa o financiera. A través de esta modalidad, el Estado conserva la dirección estratégica y el control jerárquico, pero delega tareas operativas a instancias territoriales, como coordinaciones zonales o direcciones regionales. En el caso ecuatoriano, cuya Constitución define al país como un Estado unitario (art. 1), la desconcentración ha facilitado que la administración pública amplíe su alcance territorial sin modificar la unidad jurídica del Estado. Dromi (2001) plantea que este modelo busca asegurar una gestión más ágil y eficiente, preservando al mismo tiempo la centralidad del poder estatal.

El fundamento de la desconcentración radica en la necesidad de mejorar la capacidad operativa del Estado, especialmente en la implementación de políticas sectoriales que requieren atención constante en los territorios. La creación de dependencias desconcentradas permite que las decisiones técnicas se adopten con mayor proximidad a la ciudadanía, acortando los tiempos de respuesta y mejorando la ejecución de políticas públicas. Cassagne (2004) señala que este esquema resulta especialmente útil en sectores como la salud, la educación y la infraestructura, donde la intervención directa del nivel central puede ser insuficiente para atender las demandas locales. De este modo, la desconcentración actúa como un complemento funcional de la descentralización, ya que posibilita la presencia operativa del Estado, manteniendo intacta la unidad política.

Dentro del ámbito de la prestación de servicios públicos, la desconcentración se convierte en una herramienta que permite sostener estándares nacionales sin perder efectividad en el territorio. Ponce (2012) sostiene que este modelo favorece la coherencia en la gestión administrativa al minimizar duplicidades, asegurar la continuidad de los servicios y coordinar intervenciones sectoriales. Las entidades

desconcentradas pueden trabajar de manera articulada con los gobiernos locales, sin convertirse en organismos autónomos, lo que facilita una cooperación técnica relevante para mejorar la calidad y cobertura de los servicios públicos básicos.

A pesar de sus ventajas, la desconcentración enfrenta dificultades cuando las relaciones entre el gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados carecen de claridad o coordinación. En ocasiones, las entidades desconcentradas operan de manera aislada, generando superposiciones o tensiones con las competencias municipales, lo que afecta la eficacia de la gestión pública. Aguilar Villanueva (2009) advierte que la desconcentración requiere marcos de control, planificación conjunta y evaluación permanente que eviten la fragmentación institucional. En el cantón Tulcán, estos desafíos pueden hacerse evidentes en servicios en los que confluyen responsabilidades del nivel central y del gobierno local, lo que genera vacíos o duplicidades en la acción pública.

Finalmente, el modelo de Estado unitario con desconcentración representa una alternativa viable para modernizar la administración pública sin modificar los fundamentos constitucionales del país. Este esquema permite equilibrar la conducción central del aparato estatal con la necesidad de una gestión territorial más cercana y operativa. Oszlak (2001) argumenta que la desconcentración fortalece la capacidad estatal para responder a las demandas ciudadanas, sobre todo en territorios periféricos o de frontera. En ese sentido, para el GAD de Tulcán, este modelo puede constituir un apoyo significativo en la mejora de la prestación de servicios, siempre y cuando existan procesos de coordinación adecuados, recursos suficientes y una conducción política comprometida. Así, la desconcentración no solo complementa la descentralización, sino que contribuye a la construcción de una gobernanza local más sólida en el marco de un Estado unitario.

### **Teoría de la Organización Administrativa:**

La teoría de la organización administrativa estudia la manera en que el Estado estructura sus áreas y distribuye funciones con el fin de cumplir eficazmente los objetivos públicos. Desde esta perspectiva, la delegación de competencias se concibe como un instrumento que permite trasladar responsabilidades operativas a unidades o niveles jerárquicos inferiores, sin que la autoridad directiva pierda su capacidad de control. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, la delegación resulta esencial para que cada dependencia técnica asuma tareas específicas dentro de los procesos de prestación de servicios. Reyes

(2006) sostiene que este mecanismo contribuye a descongestionar los niveles decisorios superiores, lo que favorece una gestión más ágil y coherente con las demandas territoriales.

La distribución interna de competencias fortalece la capacidad operativa del municipio, siempre que exista una estructura organizacional clara y funcional. Para ello, el GAD de Tulcán requiere delimitar con precisión las funciones que corresponden a cada unidad, garantizando que su actuación responda a los objetivos institucionales y al marco normativo vigente. Chiavenato (2001) afirma que una organización eficiente es aquella que define con claridad las responsabilidades de sus miembros, facilitando la coordinación y reduciendo la posibilidad de errores administrativos. Este enfoque es particularmente relevante en servicios como el abastecimiento de agua potable, la gestión de residuos o el mantenimiento del espacio público, donde la rapidez en las decisiones y la capacidad técnica inmediata resultan determinantes.

La teoría administrativa también advierte que la delegación debe estar acompañada de mecanismos de supervisión, evaluación y control para asegurar que las tareas asignadas se cumplan de manera adecuada. Delegar no significa renunciar al control, sino ejercerlo mediante procedimientos como la revisión de resultados, la retroalimentación periódica y el seguimiento de las metas institucionales. Fayol (1949) plantea que el principio de unidad de mando debe articularse con una asignación clara de autoridad, de modo que exista coherencia entre las instrucciones recibidas y las responsabilidades asumidas. En el GAD de Tulcán, un esquema adecuado de delegación facilita la articulación entre los distintos niveles jerárquicos y contribuye a mejorar la eficacia en la provisión de servicios públicos.

A su vez, la delegación de competencias se relaciona con la idea de descentralización interna dentro del propio gobierno municipal, permitiendo que las decisiones se tomen lo más cerca posible de los problemas que se busca resolver. Esta dinámica es especialmente relevante en Tulcán, cuyas áreas urbanas, suburbanas y rurales presentan necesidades distintas. García Delgado (2002) señala que una administración pública moderna requiere estructuras organizativas basadas en funciones delegadas, con suficiente autonomía operativa pero alineadas a los objetivos estratégicos institucionales. Bajo esta lógica, la delegación fortalece la

adaptabilidad del GAD y mejora la oportunidad y pertinencia de los servicios prestados a la población.

Finalmente, dentro de la teoría de la organización administrativa se destaca que la delegación solo es efectiva si quienes asumen las funciones cuentan con la formación, los recursos y las capacidades necesarias. Desde esta perspectiva, el GAD Municipal de Tulcán debe fortalecer sus equipos técnicos para que las unidades delegadas puedan trabajar con autonomía operativa y responsabilidad institucional. Mintzberg (1993) argumenta que el desempeño organizacional no depende únicamente de la estructura formal, sino también del nivel de profesionalización de su personal. De esta manera, la delegación no solo contribuye a descongestionar los niveles directivos, sino que se convierte en un elemento clave para potenciar la eficacia de la gestión pública en su conjunto.

#### **Teoría de la Descentralización Funcional:**

La descentralización funcional se entiende como un mecanismo mediante el cual el Estado central asigna competencias concretas a entidades públicas especializadas que operan con cierto grado de autonomía técnica, administrativa y, en ocasiones, financiera. Este modelo busca que organismos con conocimiento y capacidad operativa específica asuman la gestión de funciones públicas relevantes, especialmente en ámbitos como el agua potable, la recolección de residuos o la movilidad urbana. En el contexto del GAD Municipal de Tulcán, la descentralización funcional constituye una herramienta clave para fortalecer la eficiencia de la gestión local y adecuar la provisión de servicios a las particularidades del territorio. Dromi (2001) plantea que este enfoque reduce la carga operativa del nivel central y permite que instituciones especializadas administren los servicios con mayores niveles de eficacia.

Este tipo de descentralización responde a la necesidad de incrementar el rendimiento y la calidad de los servicios públicos mediante la especialización institucional y la cercanía con la ciudadanía. Para Tulcán, asumir competencias que antes se ejecutaban desde instancias nacionales, como el ordenamiento territorial, el control del uso del suelo o la gestión ambiental implica desarrollar capacidades locales para atender de forma directa las demandas de la población. Cassagne (2004) sostiene que la descentralización funcional requiere fortalecer o crear organismos que actúen con autonomía relativa dentro del marco del Estado, lo que facilita respuestas más rápidas y accesibles para la comunidad.

Un elemento distintivo de este enfoque es la importancia que adquiere la autonomía técnica y operativa. Esta autonomía permite que las decisiones se tomen con base en criterios especializados y considerando las características locales de cada territorio. González (2012) enfatiza que, cuando un gobierno municipal opera bajo este modelo, no actúa únicamente como ejecutor de directrices nacionales, sino como un actor con capacidad institucional propia. Para Tulcán, esta lógica se refleja en la posibilidad de adaptar políticas vinculadas al saneamiento, la infraestructura básica o el desarrollo económico a la realidad fronteriza y urbana del cantón.

No obstante, para que la descentralización funcional produzca los efectos esperados, es indispensable que las entidades locales cuenten con los recursos humanos, financieros y normativos necesarios. En Ecuador, es frecuente que algunos municipios reciban competencias sin la asignación proporcional de recursos, lo que limita su capacidad operativa. Pineda (2014) advierte que una descentralización deficiente puede generar ineficiencia y deterioro en los servicios públicos, en lugar de mejorar su funcionamiento. Por ello, en el caso de Tulcán, la transferencia funcional debe ir acompañada de un proceso real de fortalecimiento institucional que permita sostener las responsabilidades asumidas.

La descentralización funcional también abre la posibilidad de conformar empresas públicas municipales, mancomunidades o consorcios interinstitucionales dedicados a gestionar servicios estratégicos. Para Tulcán, este esquema puede resultar útil en áreas como la gestión de residuos sólidos, el abastecimiento de agua, la movilidad o el turismo. Oszlak (2001) destaca que esta modalidad es particularmente valiosa en contextos donde se requiere innovación pública y flexibilidad administrativa, ya que permite crear estructuras ajustadas a las necesidades específicas del territorio.

Asimismo, este tipo de descentralización puede estimular mecanismos de participación ciudadana al acercar las decisiones a los actores locales y facilitar el control social. El GAD de Tulcán puede integrar organizaciones comunitarias, juntas barriales y colectivos ciudadanos en procesos de diseño, seguimiento y evaluación de servicios públicos. Ospina (2006) señala que la descentralización funcional bien implementada refuerza la corresponsabilidad ciudadana, aumenta la transparencia y contribuye a consolidar la legitimidad institucional.

Finalmente, la eficacia de un modelo funcional descentralizado depende de marcos jurídicos claros, de una planificación adecuada y de sistemas de monitoreo que permitan evaluar el desempeño de las entidades responsables. Para Tulcán, esto

implica incorporar la descentralización funcional en la planificación municipal, alineando objetivos, recursos y capacidades institucionales. Nájera (2015) sostiene que descentralizar funcionalmente no se limita a transferir tareas, sino a generar las condiciones necesarias para que estas se ejecuten con calidad. Cuando se aplica de manera adecuada, la descentralización funcional se convierte en un instrumento capaz de transformar la gestión pública y contribuir a mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía.

### **Teoría de la Descentralización Territorial:**

La descentralización territorial se entiende como el proceso mediante el cual el gobierno central transfiere facultades a entidades político-administrativas autónomas, como municipios, provincias o regiones, otorgándoles personalidad jurídica, recursos propios y margen de decisión. Su finalidad es acercar la gestión pública a la ciudadanía y mejorar la eficiencia en la provisión de servicios. En el contexto del GAD Municipal de Tulcán, este modelo facilita la formulación de políticas públicas acordes con las condiciones locales. Dromi (2001) señala que este tipo de descentralización busca elevar la calidad del Estado mediante una redistribución equilibrada del poder, permitiendo que los gobiernos locales actúen dentro del marco del Estado unitario con competencias explícitamente reconocidas en la Constitución.

Este enfoque descansa en el principio de autonomía local, que habilita a los gobiernos subnacionales a organizarse y planificar en función de sus necesidades, siempre dentro del marco jurídico nacional. La Constitución ecuatoriana, en su artículo 238, ratifica esta autonomía al reconocer a los GAD como entidades con potestades propias. En esta línea, Chiaves (2009) sostiene que fortalecer a los gobiernos locales mediante la descentralización territorial es un requisito para ampliar la democracia y optimizar los servicios públicos. Para Tulcán, esta autonomía implica capacidad para gestionar áreas estratégicas como agua potable, saneamiento, ordenamiento territorial y movilidad, aspectos fundamentales para fortalecer la eficacia de su gestión.

Un aporte relevante de la descentralización territorial es la posibilidad de adoptar modelos de gestión diferenciados, ajustados a las características culturales, sociales y geográficas del territorio. En municipios fronterizos como Tulcán, las demandas locales pueden ser distintas a las del resto del país, lo que hace indispensable la existencia de márgenes de acción propios. González (2012) sostiene que este tipo de

descentralización permite desarrollar intervenciones más pertinentes y eficientes al considerar las particularidades del entorno. Además, la proximidad con la población favorece procesos de participación ciudadana y control social, elementos indispensables para construir una administración pública más transparente y efectiva. A pesar de sus ventajas, la descentralización territorial enfrenta desafíos significativos, especialmente relacionados con la disponibilidad de recursos y las capacidades institucionales. Para que los gobiernos locales puedan cumplir adecuadamente sus funciones, requieren financiamiento estable, talento humano capacitado y estructuras administrativas adecuadas. Martínez-Vázquez y Smoke (2010) advierten que la transferencia de competencias sin los recursos necesarios puede generar debilitamiento institucional y deterioro de los servicios públicos. En el caso de Tulcán, es fundamental que la descentralización venga acompañada de mecanismos financieros equitativos y asistencia técnica del nivel central, de modo que exista una verdadera capacidad de gestión.

La descentralización territorial constituye, finalmente, una vía estratégica para promover el desarrollo local, reducir brechas territoriales y mejorar las condiciones de vida de la población. Cuando se aplica de manera adecuada, permite que municipios como Tulcán actúen con mayor oportunidad, innovación y compromiso con su comunidad. Nájera (2015) afirma que este proceso no solo implica redistribuir competencias, sino transformar la forma de gobernar y de prestar servicios públicos. Por ello, la eficacia de la gestión municipal está asociada al nivel de autonomía, planificación y capacidades técnicas con que cuente el gobierno local. Evaluar estas condiciones resulta fundamental para comprender el impacto real de las políticas de descentralización.

### **Teoría de la Descentralización Concurrente:**

La descentralización concurrente se caracteriza por la distribución compartida de competencias entre distintos niveles de gobierno, central, provincial y municipal, en áreas de intervención que, por su complejidad, requieren corresponsabilidad institucional. Sectores como salud, educación, ambiente o desarrollo social suelen estructurarse bajo este modelo, donde cada nivel estatal aporta funciones específicas dentro de un mismo ámbito. En el caso del GAD Municipal de Tulcán, esta modalidad implica mantener una coordinación constante con ministerios, consejos provinciales y otras entidades públicas. Pineda (2014) sostiene que, cuando existe una articulación adecuada, la descentralización concurrente favorece la cooperación

intergubernamental y contribuye a elevar la calidad de las políticas públicas, reconociendo la naturaleza multidimensional de los problemas públicos.

Uno de los desafíos centrales de este modelo es evitar la duplicación de funciones o la fragmentación de responsabilidades. La falta de delimitación clara entre las instituciones puede generar conflictos de competencia, superposición de tareas o vacíos en la gestión, afectando la eficacia en la provisión de servicios. Arellano (2010) plantea que la eficacia de la descentralización concurrente depende en gran medida de la existencia de reglas precisas y de mecanismos formales de coordinación. En el ámbito educativo, por ejemplo, Tulcán puede asumir tareas relacionadas con la infraestructura mientras que el Ministerio de Educación administra el personal docente. Esta distribución funcional requiere planificación conjunta, establecimiento de metas compartidas y sistemas de seguimiento interinstitucional.

En la gestión pública local, la descentralización concurrente obliga al GAD de Tulcán a desenvolverse en escenarios donde debe coordinarse permanentemente con otros niveles de gobierno. Servicios esenciales como el agua potable o la salud preventiva pueden depender de insumos normativos o técnicos provenientes del nivel central, lo que demanda habilidades de negociación, flexibilidad operativa y capacidad institucional. Martínez-Vázquez y Smoke (2010) advierten que este modelo no puede implementarse de manera improvisada, sino que debe sustentarse en acuerdos de gobernanza multinivel que prevengan conflictos y fortalezcan la eficiencia. En este sentido, el municipio debe desarrollar una gestión relacional sólida, participando en redes y alianzas estratégicas con actores estatales y territoriales.

El financiamiento es otro aspecto crucial en la descentralización concurrente. Para que las competencias compartidas sean efectivas, es indispensable que los gobiernos locales cuenten con recursos suficientes, así como con personal técnico capaz de ejecutar sus responsabilidades. En muchos municipios, la ausencia de recursos limita el cumplimiento de las funciones asignadas, afectando directamente la calidad de los servicios. Dromi (2001) señala que este modelo requiere mecanismos de compensación financiera y un acompañamiento técnico continuo por parte del nivel central. Sin estas condiciones, la descentralización se vuelve incompleta, trasladando obligaciones sin proveer los medios necesarios para cumplirlas.

Finalmente, cuando se gestiona de manera adecuada, la descentralización concurrente puede convertirse en un instrumento para mejorar la eficacia del Estado, promoviendo relaciones de corresponsabilidad entre instituciones. Para el GAD de

Tulcán, adoptar este enfoque implica transformar una relación tradicionalmente jerárquica con el gobierno central en una dinámica de cooperación y objetivos compartidos. Nájera (2015) sostiene que este modelo representa un cambio significativo en la administración pública, al impulsar procesos de coordinación permanentes y una gestión conjunta de los servicios. Para consolidarlo, es necesario institucionalizar espacios de diálogo, integrar la planificación y la evaluación entre niveles de gobierno, y actuar bajo criterios de equidad, eficiencia y coherencia territorial.

### **CENTRALIZACIÓN VS DESCENTRALIZACIÓN:**

La centralización constituye un modelo de organización en el cual las decisiones estratégicas, la administración de recursos y la formulación de políticas se concentran en el nivel central del Estado. Este esquema busca asegurar uniformidad normativa, coherencia institucional y control directo sobre la gestión pública. No obstante, en territorios diversos como Tulcán, esta concentración puede traducirse en respuestas tardías o poco adaptadas a las realidades locales. Dromi (2001) señala que este modelo fue funcional durante la formación de los Estados modernos, aunque ha perdido pertinencia en sociedades caracterizadas por su pluralidad territorial y social. En Ecuador, aunque la descentralización ha ganado protagonismo, ciertas funciones estratégicas continúan gestionadas desde el nivel central bajo criterios de seguridad, control o eficiencia macroestructural.

En contraste, la descentralización propone un esquema en el que distintos niveles de gobierno asumen competencias definidas, con márgenes de autonomía administrativa, política y fiscal. Para municipios como el de Tulcán, este enfoque permite intervenir de manera más directa en áreas como agua potable, saneamiento, transporte y planificación urbana, ajustando la gestión pública a las dinámicas locales. Arellano (2010) sostiene que la descentralización contribuye a fortalecer la legitimidad de las políticas públicas, al favorecer procesos de participación ciudadana y corresponsabilidad institucional. Este planteamiento implica repensar el papel del Estado, no únicamente transfiriendo funciones, sino transformando las relaciones entre administración y sociedad.

Uno de los argumentos más sólidos a favor de la descentralización es la proximidad con el ciudadano, que facilita la identificación de necesidades y acelera la respuesta institucional. La centralización, por el contrario, suele operar desde la capital o desde organismos nacionales, muchas veces sin un conocimiento profundo del contexto

local. En municipios de frontera como Tulcán, esta distancia puede resultar especialmente problemática, dado que sus demandas sociales, culturales y económicas difieren de las de otras regiones del país. Martínez-Vázquez y Smoke (2010) señalan que los gobiernos locales, cuando cuentan con recursos y competencias claras, pueden gestionar servicios públicos de forma más eficaz que las entidades centrales, aunque esto depende de su capacidad institucional y técnica.

Sin embargo, la descentralización también conlleva riesgos si no se acompaña de los recursos, capacidades y marcos normativos necesarios. Cuando se transfieren competencias sin garantizar financiamiento ni apoyo técnico, los gobiernos locales pueden enfrentar limitaciones significativas en su operación. Nájera (2015) advierte que descentralizar implica más que emitir normativas; requiere fortalecer capacidades institucionales y establecer mecanismos de coordinación que permitan integrar a los distintos niveles de gobierno. Por ello, la descentralización debe aplicarse de manera diferenciada, considerando las realidades y capacidades de cada territorio.

La centralización, a pesar de sus limitaciones, puede resultar útil en circunstancias específicas, como situaciones de emergencia, altos niveles de desigualdad territorial o cuando se necesitan estándares homogéneos en servicios esenciales. Su fortaleza radica en la capacidad de coordinar políticas de alcance nacional, garantizar control fiscal y promover estrategias de largo plazo. Cassagne (2004) afirma que la gestión pública requiere un equilibrio entre centralización y descentralización, dependiendo de la naturaleza de las funciones y de las características del territorio. Para Tulcán, esto implica que ciertas competencias permanezcan centralizadas, por ejemplo, seguridad o salud pública, pero articuladas con el nivel local mediante sistemas de cooperación efectiva.

Por su parte, la descentralización puede impulsar procesos de innovación en la gestión pública, ya que permite implementar soluciones adaptadas al territorio y fomenta la rendición de cuentas directa entre ciudadanía y gobierno local. En modelos excesivamente centralizados, la distancia entre Estado y población tiende a aumentar, debilitando la confianza institucional. Ospina (2006) destaca que la descentralización fortalece la gobernanza al incorporar mecanismos de participación social y control ciudadano. En Tulcán, estos elementos resultan

fundamentales para mejorar la prestación de servicios públicos, consolidar legitimidad institucional y promover un desarrollo territorial equilibrado.

En síntesis, la discusión entre centralización y descentralización no debe abordarse como una oposición excluyente, sino como un proceso que requiere articulación y equilibrio entre niveles de gobierno. En Ecuador, y particularmente en municipios como Tulcán, la descentralización representa una oportunidad para acercar la gestión pública a la ciudadanía, siempre que se apoye en planificación estratégica, sostenibilidad institucional y un marco legal consistente. La eficacia de la gestión local depende tanto del modelo adoptado como de su correcta implementación, del compromiso político y de la capacidad operativa de los gobiernos territoriales. Evaluar continuamente los avances y desafíos de la descentralización resulta indispensable para garantizar su efectividad y permanencia a largo plazo.

### **2.2.2. PARADIGMA**

#### **La Nueva Gestión Pública**

La Nueva Gestión Pública (NGP) se consolidó como un paradigma que introduce prácticas gerenciales modernas en el sector público, especialmente en contextos donde la descentralización otorga mayor autonomía a los gobiernos locales. Bajo esta perspectiva, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán asume un papel más activo en la administración de recursos y procesos, orientando su gestión hacia resultados concretos y a la mejora continua de los servicios que presta. Como señalan Osborne y Gaebler (1992), la adopción de enfoques gerenciales en la administración pública busca fortalecer la capacidad institucional para responder con eficiencia y calidad a las demandas ciudadanas, lo que otorga a la descentralización un carácter estratégico dentro de la modernización del Estado.

Una de las bases conceptuales de la NGP es la gestión orientada al desempeño. Este enfoque exige que las instituciones públicas definan metas precisas, utilicen indicadores de seguimiento y evalúen sistemáticamente sus avances. Para un municipio como Tulcán, ello implica establecer estándares de servicio en áreas como agua potable, mantenimiento vial y seguridad comunitaria, sustentados en procesos de monitoreo permanente. Pollitt y Bouckaert (2011) destacan que esta orientación contribuye a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en evidencia. En consecuencia, la eficacia institucional deja de ser un atributo abstracto y se convierte en un compromiso operativo verificable.

Otro componente esencial de la NGP es la ampliación de la flexibilidad organizacional. Este principio permite que los gobiernos locales adapten sus intervenciones a las particularidades territoriales, liberándose de restricciones burocráticas tradicionales. Desde esta lógica, la descentralización adquiere un sentido más funcional en Tulcán, ya que facilita la formulación de programas ajustados a prioridades locales. Según Peters (2001), la flexibilidad propicia innovaciones administrativas y promueve culturas institucionales más dinámicas, orientadas a la mejora continua. Estas transformaciones permiten superar limitaciones históricas asociadas a modelos centralizados rígidos.

El fortalecimiento del talento humano también constituye un pilar de la NGP, ya que este paradigma propicia sistemas meritocráticos, formación constante y evaluación basada en competencias. Para el GAD de Tulcán, consolidar un equipo profesional con capacidades técnicas actualizadas es indispensable para garantizar servicios eficientes y oportunos. Como plantea Bresser Pereira (1998), la profesionalización del personal es una condición necesaria para dejar atrás prácticas burocráticas tradicionales caracterizadas por el clientelismo y la falta de especialización. En este marco, la gestión del talento humano pasa a ser una herramienta estratégica para el desempeño institucional.

La NGP incorpora, además, mecanismos de participación ciudadana y de apertura institucional. Esto implica generar espacios de interacción entre el gobierno local y la comunidad, con el fin de construir decisiones más legítimas y transparentes. Para el caso de Tulcán, la implementación de procesos participativos fortalece la relación entre la ciudadanía y la administración municipal, permitiendo que la población intervenga en la planificación, seguimiento y evaluación de políticas públicas. Ospina (2006) sostiene que la participación social favorece la sostenibilidad y legitimidad de las decisiones públicas, al incorporar distintas perspectivas en su formulación.

Desde el ámbito presupuestario, la NGP promueve una gestión basada en resultados, donde los recursos se asignan de acuerdo con metas verificables y con criterios de eficiencia. Este enfoque exige que el GAD de Tulcán articule una planificación financiera clara y evaluaciones periódicas sobre el uso de los fondos públicos. Lafuente y Bertrán (2005) explican que este tipo de gestión presupuestaria mejora la capacidad de los gobiernos locales para rendir cuentas y optimizar su desempeño, fortaleciendo la sostenibilidad y calidad de los servicios municipales.

Finalmente, la NGP ofrece un marco analítico integral para comprender cómo la descentralización puede potenciar la eficacia administrativa en gobiernos locales. La combinación de autonomía territorial, orientación a resultados, profesionalización, participación ciudadana y gestión por desempeño contribuye a modernizar la administración pública. Sin embargo, Gruening (2001) advierte que su aplicación debe equilibrarse con principios de equidad y responsabilidad social para evitar la mercantilización de los servicios públicos. En el caso del GAD Municipal de Tulcán, este paradigma proporciona un sustento teórico útil para analizar cómo las políticas de descentralización influyen en la calidad y efectividad de la gestión pública.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

La presente investigación se estructura en torno a conceptos fundamentales que permiten analizar el vínculo entre las políticas de descentralización y la prestación de servicios públicos en el nivel municipal. A continuación, se explican estos conceptos clave con respaldo teórico y normativo pertinente.

#### **Descentralización (Recorrido Histórico):**

La descentralización en Ecuador se entiende como un proceso de transformación institucional mediante el cual el Estado redistribuye atribuciones, recursos y autonomía hacia los distintos niveles de gobierno, especialmente a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). Este enfoque busca fortalecer la eficacia administrativa, promover la participación ciudadana y acercar la toma de decisiones a los territorios. Para municipios como Tulcán, la descentralización permite orientar la planificación y ejecución de políticas públicas conforme a sus particularidades locales. La Constitución de 2008 establece que el país mantiene un carácter unitario, pero organizado bajo un esquema de autonomías, reconociendo a los GAD facultades administrativas, financieras y de planificación (República del Ecuador, 2008). Este planteamiento marca una ruptura con el modelo centralista que predominó durante la mayor parte del siglo XX.

Durante décadas, Ecuador funcionó bajo una estructura estatal fuertemente centralizada, donde las decisiones estratégicas y presupuestarias se concentraban en el nivel nacional. Hasta bien entrada la década de 1990, los gobiernos municipales desempeñaban un rol secundario, limitándose a tareas operativas relacionadas con el espacio urbano, como aseo, mercados, cementerios o control del uso del suelo (Ponce, 2007). Las políticas sectoriales de mayor se diseñaban desde los ministerios, dejando a los municipios sin la capacidad de responder de manera directa a las

necesidades locales. Este esquema generó rigidez, ineficiencia y una marcada distancia entre el Estado y territorios periféricos como Tulcán, donde las particularidades fronterizas exigían respuestas más rápidas y contextualizadas.

La primera transición hacia un modelo descentralizado se evidenció en la década de 1990, cuando se aprobaron la Ley de Régimen Municipal y la Ley de Descentralización del Estado y Participación Social (1997). Estas normas propusieron un sistema gradual de transferencia de competencias, mediante el cual los municipios podían solicitar ciertas funciones al gobierno central. No obstante, la implementación fue limitada, ya que muchas competencias se transfirieron sin los recursos financieros, técnicos o humanos necesarios para ejecutarlas adecuadamente, fenómeno descrito como una “descentralización sin financiamiento” (Ramírez, 2004). Asimismo, el proceso estuvo condicionado por la voluntad del gobierno central y por la capacidad política e institucional de cada jurisdicción local, generando desigualdades en los avances de la descentralización. Un cambio profundo ocurrió con la Constitución de 2008, que configuró un modelo descentralizado basado en autonomías. Este marco reconoce a los GAD como entidades con capacidad política, administrativa y financiera, encargadas de competencias exclusivas que no pueden delegarse. Entre estas funciones destacan la planificación territorial, la gestión de servicios públicos básicos (agua potable, alcantarillado, residuos, movilidad y transporte), el desarrollo económico local y la gestión ambiental, de acuerdo con lo establecido en el artículo 264 (República del Ecuador, 2008). A partir de este mandato, el Municipio de Tulcán adquiere un rol central en la provisión de servicios esenciales para su población.

La consolidación normativa de este proceso se materializó con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) aprobado en 2010. Este código define las competencias de cada nivel de gobierno, los principios de coordinación, subsidiariedad y complementariedad, así como los mecanismos de financiamiento mediante asignaciones estatales, transferencias por equidad y recursos propios. Falconí (2011) señala que el COOTAD constituye un avance significativo en la estructuración de un modelo de descentralización integral; sin embargo, su aplicación enfrenta desafíos relacionados con las debilidades institucionales de algunos municipios y con la insuficiente transferencia de recursos desde el nivel central.

Antes de este marco constitucional, los municipios carecían de herramientas adecuadas para ejercer una gestión autónoma. Tras la aprobación de la Carta Magna de 2008, el GAD Municipal de Tulcán cuenta con bases jurídicas y administrativas para asumir competencias propias, formular su Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y ejecutar programas conforme a sus capacidades y prioridades locales. No obstante, como advierte Acosta (2012), la descentralización aún presenta asimetrías, debido a que muchos GAD enfrentan limitaciones de talento humano, financiamiento y fortalecimiento institucional. La autonomía formal, por sí sola, no garantiza una gestión eficaz si no existe capacidad real para implementar las competencias asignadas.

En síntesis, el proceso de descentralización en Ecuador ha evolucionado desde un esquema centralista hacia un modelo que reconoce y promueve autonomías territoriales. Para Tulcán, este cambio representa una oportunidad para mejorar la prestación de servicios, dinamizar el desarrollo local y atender de manera más directa las demandas ciudadanas. Sin embargo, el éxito de la descentralización depende de la articulación entre niveles de gobierno, del fortalecimiento institucional de los GAD y de un financiamiento adecuado. Cuando estos elementos convergen, la descentralización puede convertirse en un mecanismo eficaz para elevar la calidad de la gestión pública y promover el bienestar de la población.

### **Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM):**

En el marco institucional ecuatoriano, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) constituyen una instancia fundamental del sistema territorial definido por la Constitución de 2008. Estos gobiernos ejercen autonomía política, administrativa y financiera para conducir el desarrollo cantonal y gestionar los asuntos públicos locales. La CAF (2017) señala que los municipios representan el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía, lo que les otorga un rol estratégico en la provisión de servicios y en la articulación de procesos de gobernanza. Su diseño responde al propósito de fortalecer una gestión pública más eficaz, participativa y ajustada a las realidades propias de cada territorio.

La autonomía otorgada a los GADM implica la capacidad de formular políticas, administrar recursos, emitir ordenanzas y planificar su desarrollo dentro del marco jurídico nacional. Para el Municipio de Tulcán, estas facultades se traducen en responsabilidades específicas relacionadas con servicios como agua potable, alcantarillado, gestión de desechos, control del uso del suelo, movilidad urbana y

programas sociales. No se trata de una independencia absoluta del gobierno central, sino de la facultad para tomar decisiones pertinentes al territorio, lo cual resulta especialmente relevante en espacios fronterizos donde las dinámicas sociales y económicas demandan respuestas institucionales oportunas y contextualizadas.

El Manual de Gobiernos Locales en Iberoamérica, Ecuador destaca que la descentralización va más allá de un simple traslado de funciones. Implica fortalecer la gobernanza territorial mediante la participación ciudadana, la transparencia y la corresponsabilidad en la toma de decisiones (CAF, 2017). Para que este enfoque se materialice, los GAD deben desarrollar capacidades técnicas, administrativas y de gestión estratégica que permitan ejecutar sus competencias con solvencia. En el caso de Tulcán, esto exige consolidar procesos de planificación territorial articulados con el Sistema Nacional de Planificación, promover espacios de participación social y fortalecer las estructuras institucionales responsables de la prestación de servicios.

Tanto la Constitución del Ecuador (2008) como el COOTAD (2010) establecen el régimen competencial de los municipios y los mecanismos de financiamiento que permiten su funcionamiento. De acuerdo con la CAF (2017), los GADM reciben recursos a través de asignaciones del Presupuesto General del Estado, ingresos propios derivados de tasas e impuestos municipales, además de posibles aportes de cooperación internacional. Este marco financiero, aunque robusto en su diseño, exige una gestión responsable, eficiente y orientada a resultados, especialmente en municipios como Tulcán donde las demandas sociales son elevadas y los desafíos de infraestructura y movilidad requieren respuestas integrales.

Asimismo, la articulación intergubernamental constituye un componente indispensable para la gestión local. Muchas políticas públicas como salud, educación, vialidad o seguridad, se ejecutan bajo esquemas concurrentes entre el gobierno central y los GAD, lo que demanda coordinación técnica, política y administrativa. En este sentido, el Municipio de Tulcán debe fortalecer sus capacidades de gestión relacional para colaborar, negociar y coordinar con entidades del nivel central y con actores territoriales. Una descentralización efectiva no se limita a la normativa, sino que depende de la capacidad de los gobiernos locales para insertarse activamente en los sistemas nacionales de gestión pública.

Finalmente, los GAD Municipales no solo administran servicios públicos, sino que deben liderar procesos de desarrollo territorial inclusivo y sostenible. La CAF (2017) subraya que los municipios están llamados a convertirse en gestores integrales del

territorio, promoviendo innovación, cohesión social y políticas orientadas al bienestar colectivo. Para Tulcán, esto implica asumir su autonomía como un instrumento para mejorar la eficacia de la gestión pública, fortalecer la participación ciudadana y responder con pertinencia a las necesidades de su población. Así, la descentralización se configura no solo como un arreglo administrativo, sino como una estrategia para consolidar la democracia local y promover un desarrollo equilibrado.

### **Políticas Públicas:**

Las políticas públicas constituyen un proceso mediante el cual el Estado define y ejecuta acciones dirigidas a atender las necesidades colectivas y a enfrentar problemáticas que afectan a la sociedad. Estas decisiones se plasman en normas, planes, programas y proyectos que orientan el accionar gubernamental en sus distintos niveles. Aguilar Villanueva (1996) señala que una política pública se configura como una determinación obligatoria encaminada a resolver un asunto identificado como público, destacando su carácter normativo y su finalidad orientada a la transformación social. En el ámbito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, estas políticas deben traducirse en intervenciones que fortalezcan la calidad de los servicios básicos ofrecidos a la ciudadanía.

En un modelo estatal descentralizado, como el que rige en Ecuador, la elaboración y ejecución de políticas públicas no se restringen al gobierno central, sino que se distribuyen entre los distintos niveles de gobierno de acuerdo con sus competencias. Esto implica que el Gobierno Municipal de Tulcán no solo implementa políticas diseñadas a nivel nacional, sino que también formula y gestiona políticas propias alineadas a su realidad territorial. Subirats (2008) sostiene que una política pública local adquiere relevancia cuando se construye en función de las particularidades del territorio, incorpora mecanismos de participación ciudadana y promueve soluciones viables y sostenibles.

La descentralización contribuye así a que los gobiernos municipales cuenten con herramientas para diseñar políticas más precisas y acordes a las demandas locales. Desde la perspectiva de la gestión pública orientada a resultados, una política pública eficaz debe mantener coherencia con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), disponer de recursos adecuados y responder a criterios de eficiencia, equidad y transparencia. En Tulcán, este enfoque se evidencia en políticas relacionadas con la provisión de agua potable, el manejo integral de residuos, la movilidad urbana, el fomento productivo local y la protección ambiental,

competencias que la Constitución del Ecuador (2008) asigna de manera exclusiva a los municipios.

Asimismo, las políticas públicas locales deben alinearse con el Sistema Nacional de Planificación Participativa establecido por el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. Este sistema exige que los gobiernos autónomos descentralizados articulen sus políticas con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, garantizando coherencia entre los diferentes niveles gubernamentales. Sin embargo, para diseñar e implementar políticas públicas pertinentes, los gobiernos municipales requieren soporte técnico, capacidad administrativa y procesos efectivos de participación social. Roth Deubel (2002) destaca que las políticas públicas basadas en diagnósticos rigurosos y acompañadas de mecanismos de seguimiento permiten evaluar su impacto real y su contribución al desarrollo local.

En este marco, el Municipio de Tulcán debe orientar sus políticas públicas hacia la obtención de resultados concretos que respondan a las necesidades de su población, fortaleciendo simultáneamente sus capacidades institucionales. La eficacia de estas políticas se evidencia tanto en la calidad y cobertura de los servicios municipales como en la percepción ciudadana sobre la gestión local. Por ello, es fundamental comprender que las políticas públicas constituyen procesos dinámicos que requieren ajustes permanentes, evaluación continua y adaptación a cambios contextuales. Como indica Garza (2003), una política pública es efectiva cuando produce mejoras tangibles en el bienestar social y optimiza el uso de los recursos disponibles.

#### **Prestación de Servicios Públicos:**

La provisión de servicios públicos constituye una de las responsabilidades más relevantes del Estado y, en particular, de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM), como ocurre con el Municipio de Tulcán. En un esquema de administración descentralizada, los gobiernos locales deben asegurar que la población acceda de manera oportuna y continua a servicios esenciales, entre ellos agua potable, saneamiento, recolección de residuos, alumbrado público, movilidad urbana, gestión ambiental, infraestructura y acciones de fomento productivo. Rosenberg (2002) sostiene que la prestación de servicios públicos representa la expresión más directa de la gestión pública, al vincular las decisiones gubernamentales con el bienestar cotidiano de la ciudadanía.

El marco jurídico ecuatoriano, específicamente el artículo 264 de la Constitución de la República (2008), determina que los municipios poseen competencias exclusivas orientadas a planificar, administrar y ejecutar políticas públicas destinadas a garantizar servicios de calidad. Dicho mandato se complementa con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), que operacionaliza la autonomía municipal y define las obligaciones específicas de los GADs en la provisión de servicios. En consecuencia, la gestión municipal implica no solo la administración de recursos públicos, sino la capacidad de convertirlos en acciones concretas que incidan positivamente en las condiciones de vida de la población.

Desde los enfoques contemporáneos de la gestión pública, la prestación de servicios debe alinearse con principios de eficacia, eficiencia, equidad y calidad. La descentralización, en este contexto, se convierte en un mecanismo que permite diseñar modelos de servicio adaptados a las particularidades de cada territorio. Lafuente (2001) señala que la descentralización administrativa posibilita respuestas más inmediatas y pertinentes ante los problemas locales, siempre que los gobiernos municipales cuenten con suficiente capacidad técnica, institucional y financiera. Para el caso de Tulcán, esto implica desarrollar procesos de planificación, presupuestación y ejecución que respondan tanto a las necesidades de la población como a los lineamientos del desarrollo territorial.

No obstante, la descentralización por sí misma no asegura la mejora de los servicios públicos. Para alcanzar resultados efectivos se requieren relaciones adecuadas entre los distintos niveles de gobierno, un financiamiento sostenible, esquemas de evaluación constantes y una cultura administrativa orientada a resultados. Ospina (2006) enfatiza que el desafío para los gobiernos locales no se limita a asumir competencias, sino a ejercerlas con responsabilidad, transparencia y criterios de gestión que privilegien el desempeño institucional. En Tulcán, esto supone consolidar equipos profesionales, fortalecer los sistemas de información y promover la participación ciudadana como parte de la mejora continua de la gestión pública. Asimismo, evaluar la calidad de los servicios implica considerar indicadores técnicos y también las percepciones de la ciudadanía. La satisfacción de los usuarios permite identificar no solo el nivel de cobertura o continuidad del servicio, sino el grado de confianza en la administración municipal. En ese sentido, la gestión pública local debe incorporar sistemas de monitoreo y evaluación que faciliten ajustes oportunos

y decisiones basadas en evidencia. Garza (2003) señala que una administración moderna requiere aprender de su desempeño, corregir sus procesos y adaptarse a los resultados obtenidos.

En síntesis, la prestación de servicios públicos en el Municipio de Tulcán constituye un eje articulador entre la descentralización, la planificación, la participación y la gestión orientada a resultados. La descentralización establece el marco competencial; la planificación define la dirección; la participación ciudadana legitima la acción; y la gestión eficaz permite concretar los objetivos institucionales. Solo mediante la integración de estos componentes es posible garantizar servicios públicos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población y a fortalecer un modelo de gobernanza local inclusiva, democrática y sostenible.

### **Gestión Pública Municipal:**

La gestión pública municipal puede definirse como el conjunto de procesos mediante los cuales los gobiernos locales, como los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADMs), planifican, ejecutan, controlan y evalúan políticas, programas y servicios destinados a satisfacer las necesidades de su población. En un Estado descentralizado como el ecuatoriano, la gestión municipal adquiere una función estratégica para garantizar derechos, reducir desigualdades y promover el desarrollo local. De acuerdo con Longo (2004), la gestión pública moderna busca resultados concretos, centrados en la ciudadanía, y demanda eficiencia, transparencia y participación como principios rectores.

La Constitución ecuatoriana de 2008 otorgó a los GAD municipales autonomía política, administrativa y financiera, lo que implica que su gestión no debe limitarse a tareas operativas, sino que debe incorporar procesos de planificación integral, uso eficiente de los recursos, y articulación con la ciudadanía. En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán tiene la responsabilidad de ejercer sus competencias exclusivas como agua potable, alcantarillado, ordenamiento territorial, control ambiental, recolección de residuos, entre otros, con enfoque técnico, territorial y participativo (República del Ecuador, 2008). La calidad de su gestión se mide por su capacidad para transformar los recursos públicos en servicios efectivos.

La gestión pública municipal debe estar orientada al cumplimiento de metas concretas y medibles. Esto requiere contar con herramientas de planificación como los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), presupuestos participativos,

indicadores de gestión y mecanismos de evaluación. Según Pardo (2007), la gestión pública eficiente se basa en la administración racional de recursos, el enfoque de resultados y el diseño de procesos organizacionales que garanticen calidad, sostenibilidad y control. Para un municipio fronterizo como Tulcán, con demandas territoriales particulares, la gestión municipal debe adaptarse a un entorno cambiante y con recursos limitados, lo que exige una alta capacidad de innovación institucional.

En este sentido, la descentralización no solo delega funciones, sino que transforma la forma en que los municipios planifican y ejecutan su gestión. La autonomía entregada por el Estado ecuatoriano implica asumir responsabilidades directas en la satisfacción de necesidades colectivas. Pero, como señala Ospina (2006), una gestión pública descentralizada solo puede ser eficaz si está respaldada por capacidades administrativas, técnicas y políticas que permitan a los gobiernos locales asumir de manera efectiva las competencias transferidas. La prestación de servicios, entonces, es el principal resultado observable de una buena o mala gestión pública local.

Asimismo, la participación ciudadana es un eje transversal de la gestión municipal descentralizada. El COOTAD (2010) establece que los GADs deben promover mecanismos de control social, rendición de cuentas y participación en la toma de decisiones. Esto implica que la gestión pública no puede ser entendida solo desde el aparato burocrático, sino como una práctica democrática que vincula a la ciudadanía con la gestión del territorio. Una gestión eficaz en Tulcán debe considerar la voz de sus habitantes como insumo clave para planificar servicios, priorizar obras y mejorar procesos administrativos.

Finalmente, la gestión pública municipal debe articularse con los demás niveles de gobierno a través de una lógica de corresponsabilidad y subsidiariedad. La planificación y ejecución de políticas locales deben alinearse con los objetivos nacionales, pero respetando las competencias y autonomía del nivel local. El GAD Municipal de Tulcán, en este marco, tiene la tarea de consolidar una gestión basada en la eficiencia, la transparencia y el impacto social, superando la lógica de la administración tradicional y asumiendo una visión de gobernanza local centrada en el bienestar colectivo.

## **Competencias:**

En el modelo de organización territorial vigente en Ecuador, las competencias constituyen las facultades, obligaciones y ámbitos de actuación que la normativa asigna a cada nivel de gobierno para el ejercicio autónomo de sus funciones dentro de un territorio específico. A través de estas atribuciones, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), incluyendo los municipales, pueden estructurar sus políticas públicas, administrar recursos y garantizar la provisión de servicios esenciales a la población. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) clasifica las competencias en exclusivas, concurrentes y delegadas, estableciendo que su ejecución debe orientarse por los principios de eficacia, eficiencia y responsabilidad administrativa (República del Ecuador, 2010).

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 264, define las competencias exclusivas asignadas a los gobiernos municipales. Entre ellas destacan la planificación del desarrollo cantonal, el ordenamiento y control del uso del suelo, la provisión de servicios como agua potable, alcantarillado, gestión de residuos sólidos, el transporte público urbano y la promoción del desarrollo económico local. Estas atribuciones no solo estructuran la autonomía municipal, sino que también establecen la obligación directa de asegurar que los servicios públicos se presten con calidad y cobertura adecuada. En este sentido, la eficacia de la gestión pública municipal depende en gran medida de la capacidad del GAD para administrar y ejecutar de forma rigurosa estas funciones.

A las competencias exclusivas se suman las competencias concurrentes, compartidas entre el gobierno central y los GADs. Su adecuada implementación requiere coordinación institucional, especialmente en áreas como educación, salud, seguridad ciudadana o vialidad. Falconí (2011) señala que la correcta ejecución de estas competencias demanda una delimitación precisa de responsabilidades, mecanismos de articulación estables y un financiamiento acorde con las tareas asignadas. La ausencia de claridad competencial o la duplicidad de funciones suele derivar en ineficiencias en la prestación de servicios públicos y genera percepciones negativas respecto al desempeño de la gestión local, situación que también afecta a municipios como Tulcán.

En cuanto a las competencias delegadas, estas corresponden a funciones que el gobierno central transfiere voluntariamente a los GADs mediante convenios específicos. Aunque este mecanismo permite acercar la gestión al territorio y

flexibilizar la administración pública, implica que los gobiernos locales cuenten con las capacidades técnicas, administrativas y financieras necesarias para asumir nuevas responsabilidades sin afectar la calidad del servicio. Ponce (2007) advierte que los procesos de delegación deben ir acompañados de recursos suficientes y de asistencia técnica permanente; de lo contrario, se corre el riesgo de asignar cargas adicionales a los municipios sin las condiciones adecuadas para su cumplimiento.

El ejercicio efectivo de las competencias municipales también depende de procesos sólidos de planificación. Los GADs deben articular sus responsabilidades dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), instrumento que orienta la inversión pública, establece prioridades y define metas a corto, mediano y largo plazo. En el caso de Tulcán, la gestión de competencias relacionadas con saneamiento, movilidad urbana o desarrollo económico exige una planificación participativa, el uso estratégico del presupuesto y equipos técnicos capaces de ejecutar acciones alineadas con los objetivos territoriales. Ello demanda instituciones fortalecidas y una cultura organizacional orientada a resultados.

En síntesis, el régimen de competencias constituye la base del sistema de descentralización ecuatoriano. La asignación adecuada de funciones y su correspondiente ejecución permiten a los gobiernos municipales cumplir con su mandato constitucional de proporcionar servicios públicos eficientes y promover el desarrollo local. El análisis de cómo el GAD Municipal de Tulcán asume y gestiona sus competencias evidencia la relación directa entre descentralización y eficacia administrativa. Cuando la distribución competencial se acompaña de recursos, coordinación y capacidad institucional, se fortalece la autonomía local y se mejora la respuesta del gobierno municipal frente a las necesidades de la ciudadanía.

### 2.3. MARCO LEGAL

*Tabla 1. Normativa sobre la Descentralización en Ecuador*

LEY	ARTÍCULO
Constitución de la República del Ecuador (2008)	Art 1: ... se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.
	Art 5: Se reconocen los gobiernos autónomos descentralizados del régimen municipal, entre otros.
	Art 227: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de legalidad, eficiencia, calidad, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

	<p>Artículo 238: Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera.</p>
	<p>Art 239: La descentralización es un elemento fundamental de la organización del Estado. Su objetivo es el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio.</p>
	<p>Art 240: Los gobiernos autónomos descentralizados tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.</p>
	<p>Artículo 242: Establece que el Estado se organiza en GAD de diferentes niveles (regional, provincial, cantonal y parroquial).</p>
	<p>Art 245: Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán jurisdicción en el ámbito cantonal.</p>
	<p>Art 246: Competencias exclusivas de los gobiernos municipales.</p>
	<p>Art 267: Los gobiernos autónomos descentralizados se financiarán con los recursos que les asigne el Presupuesto General del Estado, sus propias rentas, tasas, contribuciones y otros ingresos determinados por la ley.</p>
	<p>Art 272: El Estado promoverá la descentralización para lograr un desarrollo territorial equilibrado, integrando a los diversos niveles de gobierno y fortaleciendo la participación ciudadana.</p>
<p>Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010)</p>	<p>Artículo 5: La descentralización es el proceso mediante el cual el Estado transfiere competencias a los GAD.</p>
	<p>Art 54: Funciones del GAD Municipal</p>
	<p>Art 55: Competencias Exclusivas del GAD Municipal</p>
	<p>Art 56: Define al concejo municipal como el órgano de legislación y fiscalización del GAD municipal, integrado por el alcalde o alcaldesa y los concejales o concejalas elegidos por votación popular.</p>
	<p>Art 57: Atribuciones del Concejo Municipal</p>
	<p>Art 58: establece que los concejales o concejalas serán responsables ante la ciudadanía y las autoridades competentes por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus atribuciones.</p>
	<p>Art 130: establece que a los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.</p>

	<p>Artículo 136: Los GAD deben elaborar y ejecutar planes de desarrollo territorial alineados con las políticas nacionales.</p>
<p>Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010)</p>	<p>Art 1: La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración...</p>
	<p>Art 2: Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; y, las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.</p>
	<p>Artículo 4: Regula la administración del talento humano en el sector público, incluyendo los GAD.</p>
<p>Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010)</p>	<p>Artículo 1: Promueve la participación ciudadana en la gestión pública y el control social de los GAD.</p>
	<p>Art 2: La presente Ley tiene aplicación obligatoria para todas las personas en el territorio ecuatoriano; las ecuatorianas y los ecuatorianos en el exterior; las instituciones públicas y las privadas que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público.</p>
	<p>Art 3: Esta Ley incentiva el conjunto de dinámicas de organización, participación y control social que la sociedad emprenda por su libre iniciativa para resolver sus problemas e incidir en la gestión de las cuestiones que atañen al interés común para, de esta forma, procurar la vigencia de sus derechos y el ejercicio de la soberanía popular.</p>
	<p>Art 4: La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.</p>

Plan de Desarrollo y  
Ordenamiento Territorial  
(PDOT) de Tulcán

Es necesario trabajar en contribuir la disminución de brechas entre lo urbano y rural, que durante décadas ha sido el común denominador de todo el territorio ecuatoriano, a partir de la Constitución de la República del Ecuador en el 2008 y la promulgación del COOTAD, ya se define el Régimen de Competencias, el cual da la responsabilidad a los GAD municipales, para trabajar en la dotación de servicios básicos y cubrir las necesidades de la población, con especial énfasis en la zona rural, con la finalidad de potenciar las ventajas comparativas propias de los territorios y generar mayor equidad entre lo urbano y rural.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

El Marco Metodológico se interpreta como el conjunto de técnicas y procedimientos a utilizar para formular las hipótesis y resolver los problemas planteados para realizar la investigación y alcanzar los resultados deseados, se especifica como se recopilarán, ordenarán y analizarán todos los datos obtenidos con la investigación, siendo un apartado muy relevante y para ello tenemos diferentes enfoques que facilitan el trabajo, seleccionando el más acorde a nuestras necesidades.

##### 3.1.1. Enfoques

###### **Enfoque Mixto:**

Para el desarrollo de esta investigación se adoptó un enfoque mixto, dado que la naturaleza del problema y los objetivos planteados requieren un análisis integral que combine la medición de variables con la interpretación de percepciones y experiencias. La integración de métodos cuantitativos y cualitativos permitió identificar con mayor precisión la relación existente entre las políticas de descentralización y su incidencia en la prestación de los servicios municipales. Según Chaves (2018), la metodología mixta posibilita articular ambos enfoques dentro de un mismo estudio, con el propósito de obtener una visión más amplia y comparativa del fenómeno, considerando frecuencias, factores y resultados (p. 164).

El empleo de este tipo de enfoque enriquece el proceso investigativo, ya que proporciona una comprensión más completa del objeto de estudio al combinar la rigurosidad numérica del enfoque cuantitativo con la profundidad interpretativa del enfoque cualitativo. Esto permite analizar no solo la magnitud de los efectos, sino también los significados, causas y dinámicas que explican el comportamiento de las variables. Para lograrlo, fue necesario determinar de manera clara la contribución de cada método y el grado en que se complementan, de modo que los resultados obtenidos respondan con precisión a las preguntas de investigación y faciliten una interpretación coherente y fundamentada.

###### **Enfoque Cuantitativo:**

De acuerdo con Vega (2014), el enfoque cuantitativo tiene sus bases en los planteamientos positivistas desarrollados por autores como Auguste Comte y Émile Durkheim, quienes sostenían que los fenómenos sociales podían ser analizados mediante métodos científicos y, especialmente, a través de procesos de medición. Desde esta perspectiva, la realidad puede describirse y explicarse mediante datos

numéricos que permiten establecer relaciones, contrastar hipótesis y obtener conclusiones verificables.

El enfoque cuantitativo se caracteriza por su capacidad para medir variables de forma sistemática y objetiva, utilizando herramientas estadísticas que facilitan la comprobación de supuestos teóricos. Su procedimiento es secuencial y de carácter deductivo, lo que implica partir de conceptos generales para llegar a conclusiones específicas. Entre sus ventajas se incluyen la posibilidad de replicar los estudios, obtener resultados con alto nivel de precisión y generalizar hallazgos hacia poblaciones más amplias, lo que contribuye a la predicción de comportamientos y tendencias.

En el contexto del presente estudio, el enfoque cuantitativo se incorpora como parte del enfoque mixto seleccionado para responder de manera integral al problema de investigación. A través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, será posible obtener información medible que permita valorar el grado de incidencia que tienen las políticas de descentralización en la eficacia de la gestión pública. Este procedimiento se desarrollará desde un diseño exploratorio y descriptivo, lo que facilitará identificar patrones, niveles de satisfacción y percepciones ciudadanas sobre los servicios que ofrece la institución.

#### **Enfoque Cualitativo:**

Vega (2014) señala que el enfoque cualitativo tiene sus raíces en los aportes de Max Weber, quien planteó que, para comprender los fenómenos sociales, no basta con describir o medir variables, sino que es necesario considerar los significados que las personas otorgan a sus acciones y el contexto en el que estas se desarrollan. Desde esta perspectiva, el análisis se orienta hacia la interpretación de experiencias, percepciones y construcciones simbólicas que no pueden ser captadas únicamente mediante procedimientos numéricos.

En esta misma línea, Salgado (2007) explica que la investigación cualitativa busca alcanzar una comprensión profunda de la realidad a partir de la manera en que los propios actores describen su situación. Más que generar mediciones, este enfoque procura identificar sentidos, discursos y visiones que emergen directamente de la interacción con los participantes.

El enfoque cualitativo se caracteriza por desarrollarse en escenarios naturales, donde el investigador recopila información de manera flexible e inductiva, permitiendo que los datos orienten el curso del análisis. Este proceso no sigue una secuencia lineal, sino que es dinámico y recursivo, lo que facilita explorar diversas realidades subjetivas y producir interpretaciones amplias y contextualizadas del fenómeno estudiado. Además, su aplicación permite incorporar testimonios, narrativas, documentos u otros insumos discursivos que contribuyen a comprender cómo las personas interpretan su entorno y los procesos que enfrentan.

En el marco de la presente investigación, el enfoque cualitativo resulta especialmente pertinente para analizar la percepción de los actores institucionales sobre la implementación de las políticas de descentralización. A través de entrevistas semiestructuradas se podrá profundizar en sus experiencias, criterios y valoraciones respecto a la gestión municipal, lo que complementará los hallazgos cuantitativos y permitirá construir una visión integral de la problemática.

### **3.1.2. Tipo de Investigación**

#### **Investigación de campo:**

La presente investigación se sustenta en un diseño de campo, debido a que la información se obtiene directamente de los actores involucrados en la aplicación de las políticas de descentralización y de los usuarios de los servicios públicos municipales. Como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de estudio permite recopilar datos en el entorno donde ocurren los hechos, lo que facilita analizar la realidad de manera directa y contextualizada. En esta investigación, la información será levantada tanto de funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán como de la ciudadanía, empleando técnicas propias de los enfoques cualitativo y cuantitativo, de acuerdo con lo planteado por Sampieri (2018).

El trabajo de campo permitirá reconocer las fortalezas y limitaciones presentes en la gestión descentralizada del municipio, contrastando las disposiciones normativas con la percepción ciudadana sobre la calidad y eficacia de los servicios públicos. Este proceso facilitará identificar brechas, dificultades operativas y oportunidades de mejora dentro de la gestión municipal. A partir del análisis de los resultados, se podrán proponer acciones orientadas a optimizar la implementación de las políticas de descentralización, fortaleciendo la autonomía local y promoviendo prácticas administrativas más eficientes. En consecuencia, la investigación de campo

constituye un componente esencial para obtener un diagnóstico preciso que contribuya al fortalecimiento de la gestión pública y al bienestar de la comunidad tulcaneña.

### **Investigación Bibliográfica:**

La investigación bibliográfica cumple un rol central en el estudio de las políticas de descentralización aplicadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Tulcán, puesto que permite revisar y comprender el sustento teórico, normativo y los antecedentes investigativos vinculados al tema. Arias (2012) indica que este tipo de investigación se apoya en el examen y la interpretación de documentos como leyes, reglamentos, libros y artículos científicos, los cuales aportan elementos clave para la comprensión del fenómeno analizado. En función de ello, se considerarán disposiciones como la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), junto con estudios previos que analicen los efectos de la descentralización en la gestión pública.

Este examen documental permitirá situar el proceso de descentralización dentro del contexto ecuatoriano y su puesta en práctica a nivel municipal, identificando los principales mandatos legales y los desafíos presentes en su implementación. Asimismo, proporcionará un marco de referencia teórico para contrastar la normativa vigente con el funcionamiento real del GAD de Tulcán. Sampieri (2018) sostiene que la revisión bibliográfica es indispensable para sustentar de manera sólida una investigación, ya que ofrece antecedentes y referencias que fortalecen el análisis. Con base en esta revisión, será posible establecer parámetros que permitan evaluar la efectividad de las políticas de descentralización y su incidencia en los servicios municipales.

### **3.1.3. Diseño de Investigación**

#### **No experimental:**

El diseño de investigación no experimental resulta pertinente para analizar las políticas de descentralización en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su incidencia en la gestión pública, debido a que permite examinar los fenómenos tal como se presentan en su entorno habitual, sin intervenir directamente en las variables que los conforman. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que este tipo de diseño se caracteriza por estudiar situaciones ya existentes, en las que las variables independientes no son manipuladas, sino observadas en su manifestación

natural. En el ámbito del análisis de políticas públicas, esta característica es especialmente relevante, pues los marcos normativos, las dinámicas institucionales y sus efectos sobre la ciudadanía ya están establecidos y no pueden modificarse para fines de investigación. Por ello, el enfoque no experimental facilita una comprensión objetiva de la forma en que dichas políticas influyen en la prestación de servicios en el contexto municipal.

### **Transversal**

El diseño de investigación transversal es adecuado para abordar el presente estudio, ya que permite examinar una realidad en un momento específico, sin necesidad de realizar un seguimiento prolongado. Este tipo de enfoque ofrece una visión clara y detallada del estado actual de los fenómenos analizados. Como señala Sampieri (2014), los estudios transversales se emplean cuando se busca describir o analizar características de una población o situación en un punto determinado del tiempo. En el caso de la descentralización, este diseño facilita la recopilación de información sobre las políticas que el GAD Municipal de Tulcán ha puesto en marcha y su repercusión inmediata en la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios públicos, así como en la percepción que tienen los ciudadanos respecto a su gestión. Además, el enfoque transversal permite comparar, dentro de un mismo periodo, distintos elementos del proceso de descentralización, como la distribución de competencias, el manejo de recursos y el grado de autonomía institucional. Con la información obtenida es posible identificar relaciones o tendencias, por ejemplo, entre las políticas aplicadas y las variaciones en la prestación de servicios. Esto ofrece un panorama preciso de los efectos actuales sin requerir observaciones prolongadas en el tiempo. En línea con lo propuesto por Sampieri, este diseño resulta pertinente para estudios descriptivos y correlacionales, lo que se ajusta plenamente a los objetivos planteados en la investigación.

#### **3.1.4. Nivel de Investigación**

##### **Investigación Descriptiva:**

La investigación descriptiva, de acuerdo con Hernández (2014), se orienta a precisar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades o procesos sometidos a estudio. Este tipo de investigación se centra en medir y recopilar información sobre las variables involucradas, ya sea de manera aislada o conjunta, sin que su propósito principal sea establecer relaciones causales entre ellas. Bajo esta perspectiva, el enfoque descriptivo resulta pertinente para el presente estudio, pues

permite detallar las percepciones, actitudes y experiencias de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. Asimismo, facilita obtener una comprensión clara del modo en que las políticas de descentralización han incidido en los niveles de satisfacción con los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, permitiendo identificar tendencias y patrones dentro de la información recopilada.

### **Investigación Explicativa:**

La investigación explicativa se orienta a identificar y analizar las causas que originan un fenómeno determinado, así como los efectos que derivan de él. Arias (2011) sostiene que este tipo de estudio busca comprender el porqué de los hechos mediante la identificación de relaciones de causa y efecto, lo cual implica la formulación y comprobación de hipótesis que permitan establecer dichas vinculaciones. Desde esta perspectiva, este enfoque resulta pertinente cuando se pretende comprender cómo determinados factores inciden en el comportamiento de actores o procesos vinculados a la gestión pública.

Aplicada al presente estudio, la investigación explicativa permite profundizar en los elementos que influyen en el desempeño de las instituciones municipales, en las prácticas de los servidores públicos y en las percepciones ciudadanas frente a los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. Como enfatizan Hernández, Fernández y Baptista (2014), este enfoque contribuye a examinar con mayor precisión la eficacia de las políticas públicas y a determinar en qué medida estas inciden en la eficiencia institucional. Para ello, pueden emplearse instrumentos como encuestas y cuestionarios, los cuales facilitan la identificación de patrones y efectos asociados a las variables estudiadas.

La integración de este enfoque con otros métodos empleados en la investigación permite construir una visión más amplia y detallada sobre la relación entre las políticas de descentralización y la satisfacción ciudadana respecto a los servicios municipales. Mientras que la investigación descriptiva aporta datos estructurados sobre la realidad observada y la investigación documental proporciona el contexto teórico y normativo, el enfoque explicativo ayuda a comprender los factores que condicionan la prestación de los servicios públicos, fortaleciendo así la coherencia y profundidad del análisis realizado.

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

Eficacia de la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y su relación con las políticas de descentralizados implementadas en la institución para el desarrollo del cantón.

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

#### **3.3.1. Definición de las variables**

**Variable independiente:** Las políticas de descentralización pueden entenderse como el conjunto de decisiones y disposiciones mediante las cuales el Estado transfiere competencias, responsabilidades y recursos hacia niveles de gobierno más cercanos a la ciudadanía. Este proceso busca que los gobiernos locales dispongan de mayor capacidad para administrar sus funciones, gestionar servicios y tomar decisiones de acuerdo con sus propias realidades territoriales. En términos generales, la descentralización implica redistribuir autoridad administrativa, fiscal y política para mejorar la eficiencia institucional y fortalecer la participación local (Rondinelli, Cheema & Nellis, 1984).

**Variable dependiente:** La prestación de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán comprende aspectos como la calidad, la cobertura, la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos que ofrece la institución, entre ellos el suministro de agua potable, el alcantarillado, el saneamiento, la recolección de residuos, la infraestructura urbana y los servicios sociales y culturales. El desempeño de estas funciones está estrechamente relacionado con las políticas de descentralización, ya que estas influyen en la capacidad operativa, el financiamiento disponible y el nivel de autonomía con el que cuenta el municipio para atender de manera oportuna y adecuada las necesidades de la población (Andrews & Shah, 2005).

### 3.3.2. Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicador	Técnica	Instrumento
<b>Variable Independiente:</b> Descentralización	Gestión del Suelo y Medio Ambiente	Porcentaje de trámites de permisos de construcción/uso de suelo resueltos en el plazo establecido	Encuesta (Dirigida a la ciudadanía del municipio de Tulcán)	Cuestionario
		Nivel de satisfacción ciudadana con las políticas de conservación ambiental y áreas verdes urbanas		
	Gestión de servicios de transporte terrestre urbano, tránsito y seguridad vial	Número de ordenanzas de regulación al transporte público urbano		
		Número necesario de campañas de seguridad vial y de elementos de señalización vial		
	Infraestructura Urbana y Vial	Porcentaje de proyectos de infraestructura urbana (ej. aceras, bordillos, plazas) terminados a tiempo		
		Nivel de satisfacción con el estado general de las vías urbanas y rurales (pavimentación, bacheo)		
	Fomento cultural y protección del patrimonio local	Número de eventos culturales y artísticos gratuitos promovidos por el GAD por año	Entrevista (Dirigida a los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán)	
		Percepción sobre la protección y conservación de los bienes patrimoniales (históricos, arquitectónicos)		
	Servicios Básicos	Tasa de cobertura de servicios básicos (agua potable y alcantarillado) en zonas rurales		
	Autonomía financiera y creación de tasas/tarifas	Nivel de conocimiento ciudadano sobre el destino de los impuestos y tasas municipales		
Percepción de la justicia y equidad en el cobro de tasas y tarifas municipales (agua, basura, etc.)				

<b>Variable Dependiente:</b> Prestación de Servicios	Agua potable y alcantarillado	Calificación ciudadana de la calidad del agua potable (sabor, turbidez, presión)	Encuesta (Dirigida a la ciudadanía del municipio de Tulcán)	Cuestionario	
		Porcentaje de reclamos por fugas o daños en el alcantarillado resueltos en menos de 48 horas (percepción)			
	Saneamiento ambiental	Frecuencia percibida de cumplimiento de rutas de recolección de desechos sólidos			
	Alumbrado público	Nivel de cobertura y sensación de seguridad generada por el alumbrado público nocturno			
	Mercados, ferias y cementerios	Nivel de satisfacción con la higiene y orden de los mercados y ferias municipales			Entrevista (Dirigida a los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán)
		Percepción sobre el mantenimiento y limpieza del cementerio municipal			
	Vialidad urbana y rural	Tiempo de respuesta percibido para atender denuncias por daños graves en la vialidad			
	Espacios públicos	Nivel de satisfacción ciudadana con el mantenimiento, limpieza y seguridad de parques y plazas			
	Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	Nivel de seguridad percibido en el uso del transporte público urbano			
		Satisfacción con la gestión de señalización vial			

**Tabla 2.** Operacionalización de variables.

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **3.4.1. Métodos**

##### **Método Deductivo:**

El método deductivo resulta pertinente para este estudio porque permite partir de planteamientos teóricos amplios sobre la descentralización y, a partir de ellos, derivar conclusiones aplicables al funcionamiento de los servicios públicos en el ámbito municipal. Como señala Sampieri (2014), este método se basa en premisas generales previamente aceptadas para analizarlas en situaciones particulares, lo que lo convierte en una alternativa adecuada para el examen de fenómenos sociales y administrativos. En esta investigación, los principios de descentralización y los enfoques sobre distribución de competencias y recursos sirven como punto de partida para comprender cómo dichos lineamientos se manifiestan en el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, especialmente en relación con la calidad de los servicios que presta.

La aplicación del método deductivo permite organizar el estudio a partir del análisis de la normativa nacional y de las políticas de descentralización vigentes en Ecuador, para posteriormente examinar su incidencia en la gestión municipal y en la prestación de servicios en Tulcán. Con este procedimiento es posible contrastar si las afirmaciones teóricas se reflejan en la práctica dentro del territorio, fortaleciendo así la validez del análisis. Además, esta estrategia facilita identificar brechas, avances o áreas susceptibles de mejora en la aplicación local de la descentralización, ofreciendo una lectura más integral y fundamentada del desempeño institucional del municipio.

##### **Método Inductivo:**

El método inductivo se incorpora en esta investigación porque permite comprender el efecto de las políticas de descentralización a partir del examen directo de la realidad municipal. Este enfoque facilita construir explicaciones a partir de la información obtenida en el territorio, sin partir de supuestos rígidos, lo que resulta pertinente para analizar procesos administrativos complejos. Babbie (2016) indica que el razonamiento inductivo concede un papel central a los datos empíricos como fuente para generar interpretaciones y posibles explicaciones sobre un fenómeno social, característica especialmente valiosa cuando se estudian dinámicas situadas, como las que se desarrollan en los gobiernos locales.

A través de este método, el estudio se aproxima a las experiencias y percepciones de los habitantes y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, permitiendo identificar patrones, problemáticas y prácticas asociadas a la prestación de servicios. La construcción del análisis a partir de estas evidencias contribuye a elaborar conclusiones estrechamente vinculadas con el contexto local y con las particularidades del territorio. De esta manera, las recomendaciones que se formulen no solo se sustentan en la información recopilada, sino que también responden a necesidades específicas del municipio, fortaleciendo su utilidad para la gestión pública y la toma de decisiones en materia de políticas de descentralización.

#### **Método Analítico:**

El método analítico se incorpora en esta investigación debido a su utilidad para examinar de manera ordenada los elementos que conforman fenómenos administrativos complejos. Borgatti et al. (2013) señalan que este método se basa en desagregar un problema en partes más pequeñas con el fin de comprender cómo se relacionan entre sí y qué función cumple cada una dentro del conjunto. Aplicado al estudio de la descentralización, este enfoque facilita identificar aspectos como las modificaciones institucionales, la distribución de recursos, los procesos de decisión y las responsabilidades asignadas a los distintos niveles de gobierno.

Al analizar de forma diferenciada estos componentes, es posible evaluar con mayor precisión cómo influyen en la eficacia de la gestión pública municipal. En el caso de Tulcán, este procedimiento permite reconocer cuáles factores fortalecen o limitan la implementación de las políticas de descentralización y cómo estos inciden en la prestación de servicios a la ciudadanía. De este modo, el método analítico contribuye a construir un panorama más claro y detallado del fenómeno estudiado, lo que a su vez posibilita formular recomendaciones fundamentadas orientadas a mejorar la administración local y la respuesta institucional frente a las necesidades del territorio.

#### **Método Sintético:**

El método sintético se emplea en esta investigación debido a su utilidad para integrar información proveniente de diversas fuentes y enfoques, con el propósito de construir una comprensión global del fenómeno analizado. Sampieri (2014) sostiene que este método resulta pertinente cuando se busca articular distintos aportes teóricos y empíricos para conformar un cuerpo de conocimiento coherente. En el marco del estudio de la descentralización, esta estrategia permite unir elementos como las

políticas nacionales, las capacidades institucionales del GAD Municipal de Tulcán, los recursos disponibles y las percepciones ciudadanas, generando una visión amplia y articulada del proceso y de sus consecuencias en la prestación de servicios públicos. Así mismo, el método sintético facilita identificar cómo interactúan múltiples factores que influyen en la gestión municipal. Al reunir información normativa, organizacional y contextual, junto con los resultados obtenidos en investigaciones relacionadas, es posible establecer conexiones que no se evidenciarían al analizar cada aspecto de manera aislada. Esta integración contribuye a un análisis más profundo y equilibrado del funcionamiento del modelo descentralizado en Tulcán, y permite formular recomendaciones sustentadas en una visión integral que contemple las múltiples variables que intervienen en el desempeño institucional y en la calidad de los servicios ofrecidos a la población.

### **3.4.2. Técnicas**

#### **Encuesta:**

Para esta investigación se emplea la técnica de la encuesta como un mecanismo de recopilación de información cuantitativa que permite conocer, de manera directa, las percepciones y experiencias de los ciudadanos y del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. Fowler y Robison (2017) destacan que las encuestas constituyen un instrumento útil para obtener datos ordenados y comparables sobre distintos aspectos de interés dentro de una población determinada.

En el marco del estudio sobre descentralización, la aplicación de encuestas posibilita evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos municipales, así como recoger percepciones vinculadas con la eficacia de la gestión institucional. Además, este tipo de técnica ofrece la oportunidad de obtener información demográfica y socioeconómica que contribuye a contextualizar los resultados.

La utilización de cuestionarios estructurados, aplicados a una muestra representativa de habitantes del cantón Tulcán, facilita la obtención de datos válidos y consistentes. Estos resultados permiten identificar tendencias y relaciones entre variables, lo cual aporta una comprensión más precisa del efecto que tienen las políticas de descentralización en el desempeño y la calidad de los servicios que ofrece el GAD Municipal.

#### **Entrevista:**

En esta investigación se incorpora la técnica de la entrevista con el propósito de obtener información cualitativa que permita comprender, desde la experiencia directa de los actores involucrados, cómo se desarrolla el proceso de descentralización en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. Marshall y Rossman (2016) señalan que las entrevistas constituyen un recurso adecuado para profundizar en las percepciones y valoraciones de los participantes, ya que posibilitan un diálogo flexible en el que emergen detalles y matices que no suelen observarse mediante instrumentos estructurados.

Dentro del estudio, las entrevistas se dirigen a funcionarios municipales, dirigentes comunitarios y representantes de organizaciones sociales, con la intención de recoger una diversidad de perspectivas sobre la gestión pública y la prestación de servicios. La aplicación de entrevistas semiestructuradas permite orientar la conversación hacia temas específicos, pero sin limitar la expresión de experiencias o problemáticas que los actores consideren relevantes.

Gracias a esta técnica, es posible construir una visión más completa del impacto que tienen las políticas de descentralización en el funcionamiento institucional y en la calidad de los servicios municipales. Los aportes obtenidos contribuyen, además, a identificar oportunidades de mejora y a generar insumos útiles para la toma de decisiones y la formulación de políticas locales.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

El análisis estadístico constituye un componente esencial del estudio, pues permite medir de manera objetiva la relación entre las políticas de descentralización y los resultados obtenidos en la prestación de los servicios públicos. Mediante procedimientos descriptivos aplicados a la información recopilada en encuestas y complementados con los aportes provenientes de las entrevistas a los funcionarios municipales, es posible reconocer tendencias, asociaciones y variaciones entre variables como la distribución de recursos, los niveles de autonomía administrativa y el desempeño institucional. Este tipo de análisis ofrece un respaldo empírico que refuerza la validez de las conclusiones y aporta elementos fundamentados para sugerir ajustes o mejoras en las políticas de descentralización implementadas por el gobierno municipal.

#### **3.5.1. Población y Muestra**

##### **Población:**

La población que se tomará en cuenta estará compuesta por los habitantes del cantón Tulcán, así como los funcionarios y autoridades del GAD Municipal que implementan las políticas de descentralización. Específicamente, se incluyen ciudadanos que reciben los servicios públicos descentralizados, como educación, salud, seguridad y servicios básicos, con el fin de evaluar cómo perciben la eficacia de estas políticas. Además, se observará a los servidores públicos encargados de la ejecución y gestión de estos servicios para comprender los desafíos y resultados de las políticas adoptadas, permitiendo un análisis integral de la incidencia de la descentralización en la calidad de vida local.

**Muestra:**

La muestra por observar para la investigación estará conformada por una selección representativa de habitantes de Tulcán que reciben los servicios públicos descentralizados, así como una muestra de funcionarios y autoridades del GAD Municipal responsables de la implementación y gestión de estas políticas. Se tomarán en cuenta diferentes grupos demográficos, como edad y zona geográfica, para garantizar que la muestra refleje la diversidad de la población. Además, se incluirán empleados de distintas áreas del GAD Municipal que intervienen en la ejecución de políticas descentralizadas, lo que permitirá un análisis más completo de cómo estas políticas impactan tanto a los beneficiarios directos como a los encargados de su gestión. Para calcular la muestra para la aplicación de la técnica de encuesta tomaremos en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = (N * (Z^2) * p * (1-p)) / ((e^2) * (N-1)) + ((Z^2) * p * (1-p))$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (en este caso, la población de Tulcán o la población relevante de la Municipalidad)

Z = Valor de la distribución normal estándar (dependiendo del nivel de confianza: por ejemplo, para un 95% de confianza, Z = 1.96)

p = Proporción estimada de la población que tiene la característica de interés (si no se sabe, se puede asumir 0.5 para maximizar el tamaño de la muestra)

e = Margen de error deseado (por ejemplo, un margen de error de 5% sería E = 0.05)

Remplazamos datos:

$$n = (92375 * (1.96^2) * 0.5 * (1-0.5)) / ((0.05^2) * (92375-1)) + ((1.96^2) * 0.5 * (1-0.5))$$

$$n = (92375) * 1.92 * (0.5) / (230.93 + 0.96)$$

$$n = 90527.52 / 231.89$$

n = 383 (unidades de encuestas)

Entonces, una vez aplicada la fórmula, se llegó a determinar que, de la población proyectada equivalente a 92375 habitantes, el número total de encuestas a aplicar equivale a 383.

Para la correcta distribución de la aplicación de las encuestas a la ciudadanía se estableció la siguiente tabla:

**Tabla 3.** Distributivo de encuestas.

Territorio que comprende al GAD Municipal de Tulcán	Número total de personas	PORCENTAJE	Nº DE ENCUESTAS POR PARROQUIA
TULCÁN	64.218	70%	266
EL CARMELO	2162	2%	9
JULIO ANDRADE	10594	11%	44
MALDONADO	2069	2%	9
PIOTER	670	1%	3
TOBAR DONOSO	1393	2%	6
TUFIÑO	2692	3%	11
URBINA	1770	2%	7
EL CHICAL	4403	5%	18
SANTA MARTHA DE CUBA	2404	3%	10
TOTAL	92.375	100%	383
MUESTRA:		383	

**Mapeo de entrevistados:**

**Tabla 4.** Mapeo de entrevistados.

Servidor Público	Perfil Laboral	Entidad Pertinente	Cargo en la Institución
Francisco Méndez	Especialista	GAD Municipal de Tulcán	Jefe de la Jefatura de Planificación de Desarrollo
Kevin Villarreal	Arquitecto	GAD Municipal de Tulcán	Técnico de la Dirección de Planificación Y Gestión Territorial
Stalin Lima	Analista	GAD Municipal de Tulcán	Técnico de la Dirección de Gestión Ambiental

Arturo Rosero	Ingeniero	GAD Municipal de Tulcán	Director de la Dirección de Obras Públicas
Verónica Paguay	Licenciada	GAD Municipal de Tulcán	Asistente de la Dirección de Comunicación Institucional
Paúl Pozo	Ingeniero	GAD Municipal de Tulcán	Jefe de la Jefatura de Evaluación y Seguimiento

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Con el objetivo de conocer de manera directa la percepción de los ciudadanos sobre la implementación de las políticas de descentralización y su efecto en la prestación de los servicios públicos en el cantón Tulcán, se aplicó una encuesta a una muestra representativa de la población. Este instrumento permitió recolectar información cuantitativa relacionada con la calidad, accesibilidad, eficiencia y cobertura de los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, así como sobre el grado de conocimiento y valoración que los habitantes tienen respecto a las acciones desarrolladas por la administración local.

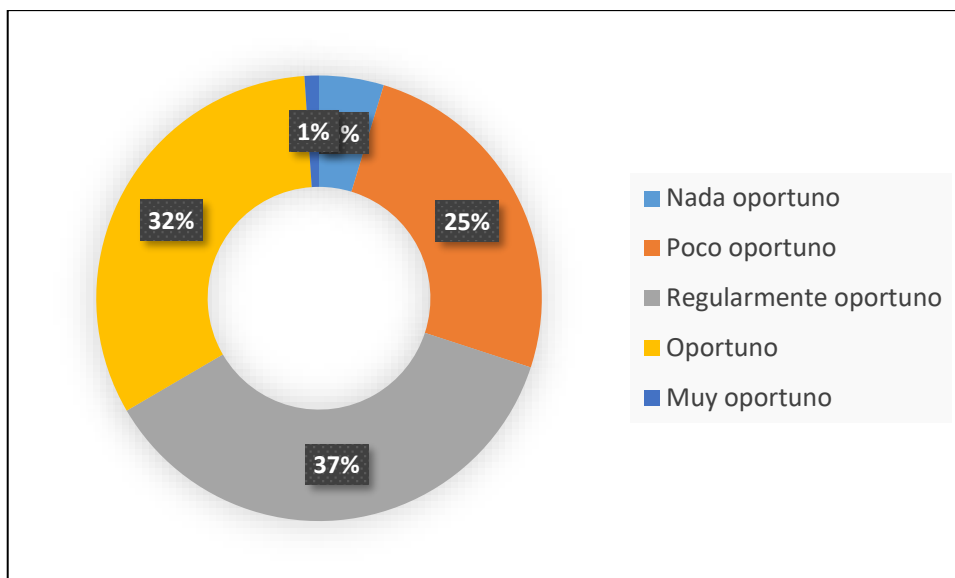
Los resultados que se presentan a continuación constituyen un aporte esencial para evaluar el impacto real de las políticas de descentralización desde la perspectiva de quienes utilizan los servicios públicos. Su análisis facilita la identificación de tendencias, niveles de satisfacción, problemáticas recurrentes y posibles discrepancias entre la normativa vigente y la experiencia diaria de los ciudadanos. Del mismo modo, estos hallazgos servirán como referencia para contrastar la información teórica y documental revisada, fortaleciendo la validez del estudio y orientando la formulación de conclusiones y recomendaciones dirigidas a mejorar la gestión municipal y la prestación de servicios públicos.

A continuación, se detalla los datos estadísticos que arrojó la aplicación de la encuesta por pregunta:

#### 1) ¿Considera que el tiempo de respuesta del GAD para la aprobación de permisos de construcción o uso de suelo es oportuno?

	<b>Frecuencia Absoluta (f)</b>	<b>Frecuencia Acumulada (F)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada (%)</b>
Nada oportuno	18	18	5%	5%
Poco oportuno	97	115	25%	30%
Regularmente oportuno	140	255	37%	67%
Oportuno	124	379	32%	99%
Muy oportuno	4	383	1%	100%

**Tabla 5.** Tiempo de respuesta de permisos.



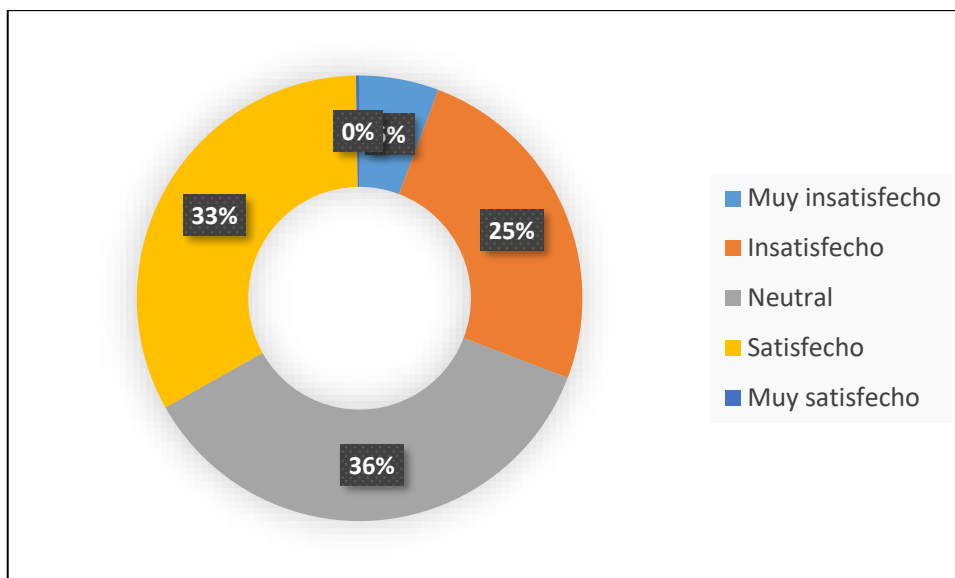
**Ilustración 1.** Tiempo de respuesta de permisos.

**Interpretación:** La opinión ciudadana se inclina mayoritariamente hacia una percepción de regularidad en la oportunidad de respuesta del GAD en los trámites de construcción y uso de suelo. Este porcentaje dominante, que supera con creces a las categorías más positivas o negativas, sugiere que la eficiencia administrativa no logra destacarse, situándose en un punto medio donde la experiencia del usuario es inconsistente, careciendo de la agilidad que se esperaría de un servicio público esencial. Aunque una porción considerable lo considera oportuno (32%), la categoría "Regularmente Oportuno" marca la pauta, señalando un área prioritaria para la optimización de procesos internos con el fin de reducir la incertidumbre y aumentar la satisfacción de los inversionistas y la ciudadanía en general.

**2) ¿Qué tan satisfecho(a) está con el mantenimiento y la calidad de los parques, áreas verdes y la gestión ambiental en general del cantón?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Muy insatisfecho	22	22	6%	6%
Insatisfecho	96	118	25%	31%
Neutral	138	256	36%	67%
Satisfecho	126	382	33%	100%
Muy satisfecho	1	383	0%	100%

**Tabla 6.** Mantenimiento de espacios públicos.



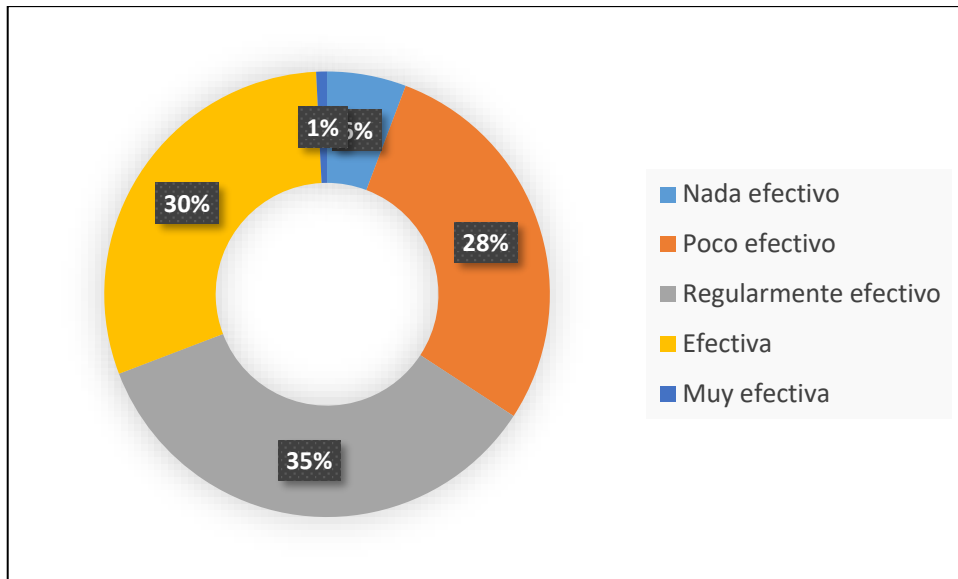
**Ilustración 2.** Mantenimiento de espacios públicos.

**Interpretación:** La percepción más marcada en cuanto a la calidad y el mantenimiento de las áreas verdes y la gestión ambiental es la neutralidad por parte de la ciudadanía. Más de un tercio de los encuestados no se declara satisfecho ni insatisfecho, lo que indica un impacto o visibilidad de la gestión que no es suficientemente fuerte para generar una opinión clara. Este patrón puede interpretarse como una oportunidad perdida: las acciones de reforestación o cuidado de espacios públicos quizás no alcanzan la magnitud esperada o la comunicación sobre ellas es insuficiente, resultando en un sentimiento tibio que necesita un impulso para convertir la indiferencia en aprobación o entusiasmo.

**3) ¿Considera que las ordenanzas y regulaciones vigentes del GAD se aplican de manera efectiva para mejorar la calidad y el orden del transporte público urbano (ej. estado de unidades, comportamiento de conductores, etc.)?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Nada efectivo	22	22	6%	6%
Poco efectivo	109	131	28%	34%
Regularmente efectivo	134	265	35%	69%
Efectiva	115	380	30%	99%
Muy efectiva	3	383	1%	100%

**Tabla 7.** Aplicación de ordenanzas.



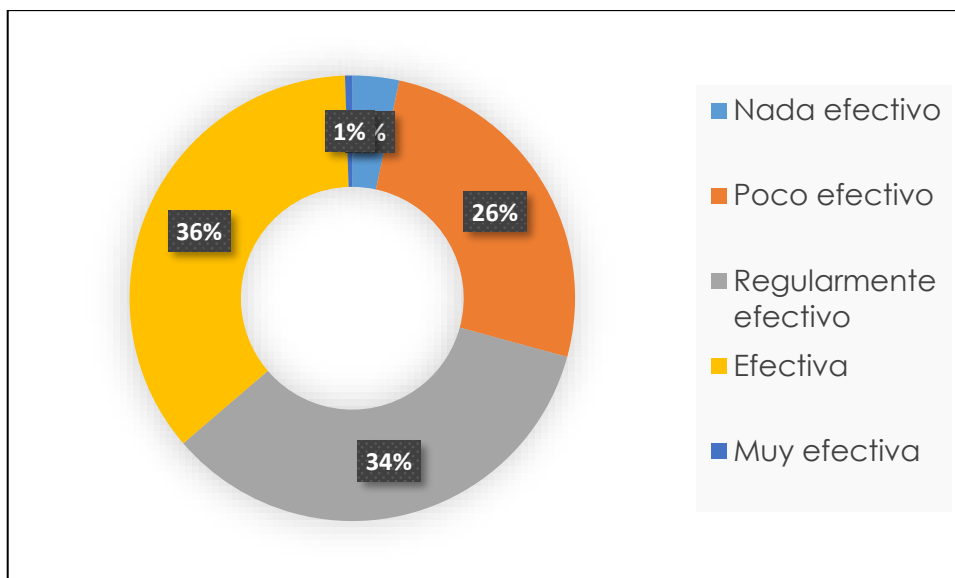
**Ilustración 3.** Aplicación de ordenanzas.

**Interpretación:** El grueso de la población percibe que la aplicación de las normativas para el transporte público se realiza de forma regularmente efectiva. Este dato sugiere que, aunque existen esfuerzos de fiscalización y ordenamiento, la implementación de estas ordenanzas no logra su máximo potencial para garantizar la calidad y el orden esperados. La ciudadanía parece reconocer la existencia de la regulación, pero al mismo tiempo identifica brechas en su ejecución o en los resultados finales, ya sea en el estado de las unidades o en la conducta de los operadores, lo que demanda un fortalecimiento en los mecanismos de control y seguimiento.

**4) ¿Qué tan efectiva considera la señalización vial y las medidas de control de tránsito implementadas por el GAD en Tulcán?**

	<b>Frecuencia Absoluta (f)</b>	<b>Frecuencia Acumulada (F)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada (%)</b>
Nada efectivo	13	13	3%	3%
Poco efectivo	99	112	26%	29%
Regularmente efectivo	132	244	34%	64%
Efectiva	137	381	36%	99%
Muy efectiva	2	383	1%	100%

**Tabla 8.** Señalización vial y control de tránsito.



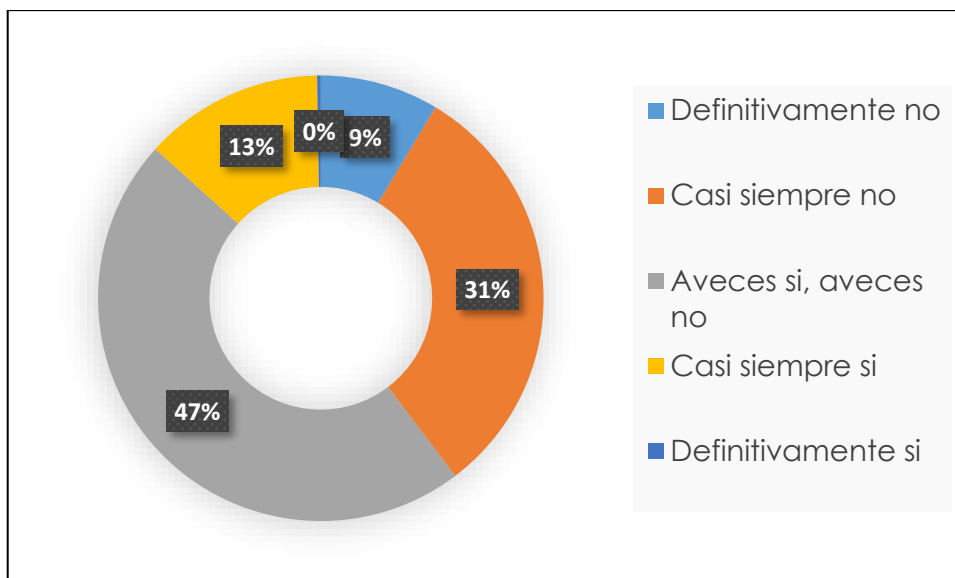
**Ilustración 4.** Señalización vial y control de tránsito.

**Interpretación:** La respuesta dominante se posiciona en la categoría "Efectiva", lo que demuestra una valoración positiva y considerable sobre la gestión de la señalización vial y el control de tránsito. Aproximadamente tres de cada diez ciudadanos están de acuerdo en que las medidas implementadas por el GAD cumplen su función de manera adecuada, facilitando la movilidad y la seguridad en las calles del cantón. Este alto grado de conformidad es un punto fuerte de la gestión, validando las estrategias de planificación vial y el trabajo de los agentes de tránsito en el mantenimiento del orden vehicular y la provisión de una infraestructura de orientación clara.

**5) ¿Considera que las obras de infraestructura urbana (aceras, parques, etc.) se gestionan y finalizan en plazos razonables?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Definitivamente no	33	33	9%	9%
Casi siempre no	119	152	31%	40%
A veces si, a veces no	180	332	47%	87%
Casi siempre si	50	382	13%	100%
Definitivamente si	1	383	0%	100%

**Tabla 9.** Gestión de obras.



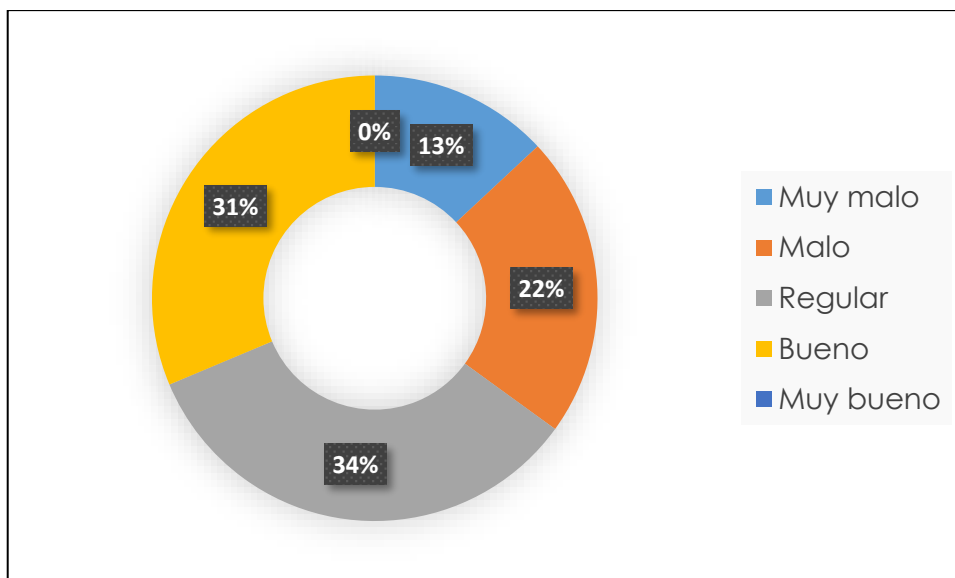
**Ilustración 5.** Gestión de obras.

**Interpretación:** El sentimiento más potente entre los encuestados es la incertidumbre, reflejada en la opción "A veces sí, a veces no", que roza el 50% de las respuestas. Esta tendencia es un llamado de atención, pues indica que casi la mitad de la ciudadanía experimenta inconsistencia o una falta de previsibilidad en los plazos de entrega de las obras de infraestructura urbana. El dato sugiere una carencia en la gestión de proyectos que fluctúa entre el éxito y el retraso, erosionando la confianza pública en la capacidad del GAD para ejecutar y finalizar sus proyectos dentro de cronogramas prometidos.

**6) ¿Cómo calificaría el estado de la pavimentación y el mantenimiento (bacheo) de las vías principales y secundarias de su sector?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Muy malo	50	50	13%	13%
Malo	84	134	22%	35%
Regular	129	263	34%	69%
Bueno	120	383	31%	100%
Muy bueno	0	383	0%	100%

**Tabla 10.** Estado de las vías.



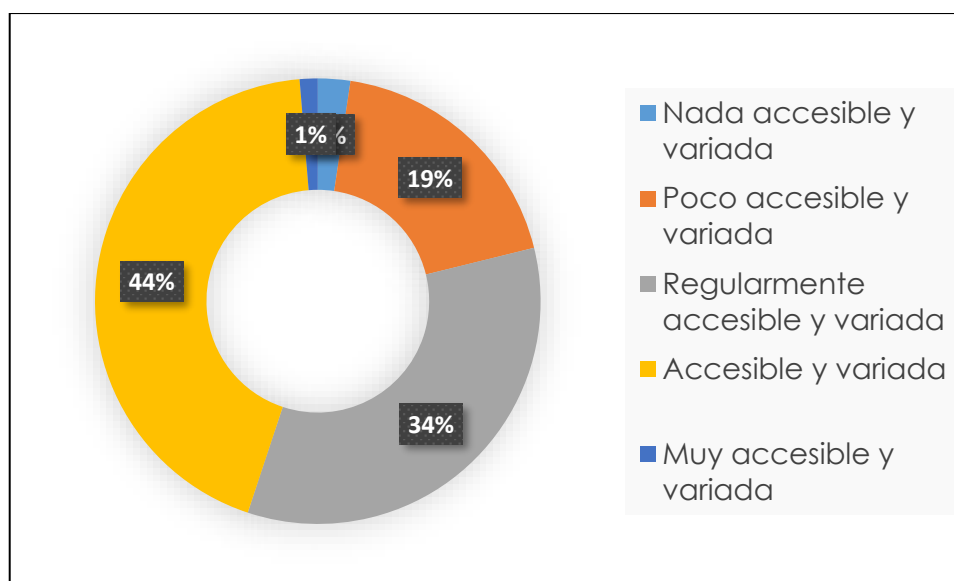
**Ilustración 6.** Estado de las vías.

**Interpretación:** El estado de la pavimentación y el bacheo en las vías es percibido por la mayoría como regular. Esta calificación se sitúa en el punto de equilibrio entre lo positivo y lo negativo, sugiriendo que la red vial presenta deterioros comunes que afectan la calidad de vida, pero que no alcanzan un nivel de crisis o colapso generalizado. Esta regularidad se convierte en el mayor desafío para el GAD en términos de infraestructura, ya que la necesidad de un mantenimiento constante y visible es reconocida por un tercio de la población, lo que requiere una inversión sostenida para elevar la calidad de las vías.

**7) ¿Qué tan accesible y variada considera la oferta de eventos culturales y actividades de fomento artístico promovidos por el GAD?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Nada accesible y variada	9	9	2%	2%
Poco accesible y variada	72	81	19%	21%
Regularmente accesible y variada	130	211	34%	55%
Accesible y variada	167	378	44%	99%
Muy accesible y variada	5	383	1%	100%

**Tabla 11.** Acceso y variedad de eventos culturales.



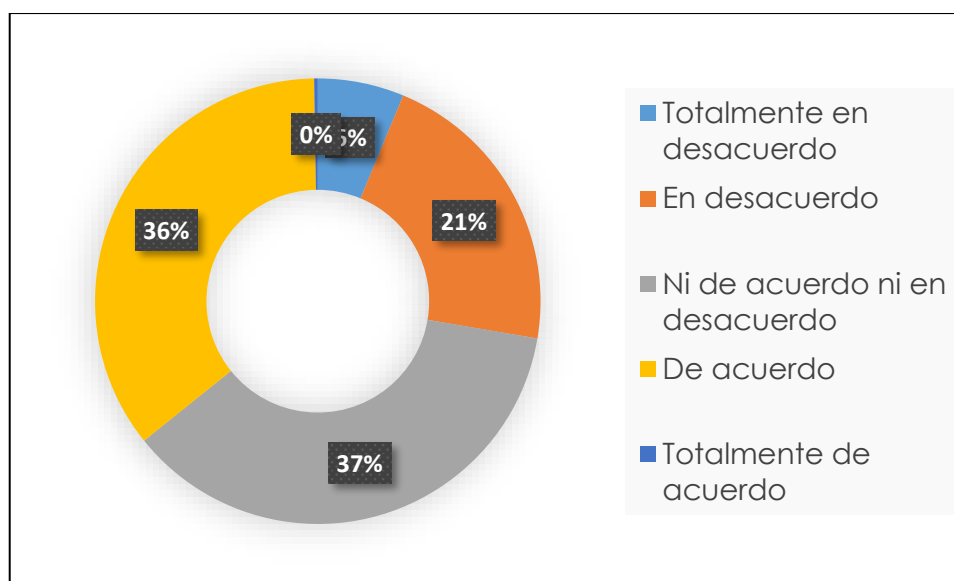
**Ilustración 7.** Acceso y variedad de eventos culturales.

**Interpretación:** La respuesta "Accesible y variada" domina claramente en la evaluación de la oferta cultural, constituyendo el punto de vista de casi la mitad de los encuestados. Este resultado es un indicador de un alto desempeño en la gestión cultural y artística del cantón, reconociendo el esfuerzo del GAD por llevar los eventos y actividades a diversos sectores de la población. La ciudadanía valida la diversidad de la programación y la facilidad para participar, consolidando la oferta cultural como uno de los pilares más fuertes y exitosos de la administración municipal.

**8) ¿Considera que el GAD protege y promueve adecuadamente los sitios y bienes considerados patrimonio cultural o histórico de Tulcán?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Totalmente en desacuerdo	24	24	6%	6%
En desacuerdo	82	106	21%	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	140	246	37%	64%
De acuerdo	136	382	36%	100%
Totalmente de acuerdo	1	383	0%	100%

**Tabla 12.** Protección y promoción del patrimonio cultural.



**Ilustración 8.** Protección y promoción del patrimonio cultural.

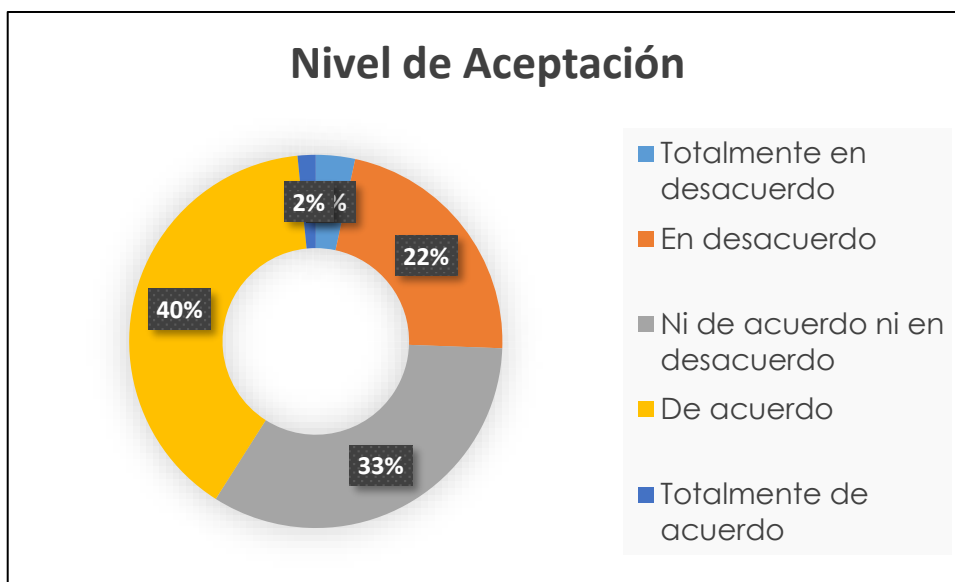
**Interpretación:** En el ámbito del patrimonio cultural e histórico, la neutralidad es el sentir más recurrente, superando con un estrecho margen a la categoría "De acuerdo". Más de un tercio de los encuestados no puede inclinarse a favor ni en contra de la gestión de protección y promoción patrimonial, lo que sugiere que las acciones específicas en este campo no han sido lo suficientemente visibles o impactantes para el ciudadano promedio. Esta ambivalencia refleja una posible necesidad de estrategias de comunicación más efectivas para sensibilizar a la población sobre la importancia y el resultado de los esfuerzos de conservación histórica.

**9) ¿Considera que el GAD ha realizado esfuerzos efectivos para ampliar la cobertura de agua potable y alcantarillado a todas las zonas del cantón, incluyendo las rurales?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Totalmente en desacuerdo	13	13	3%	3%
En desacuerdo	85	98	22%	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	128	226	33%	59%

De acuerdo	151	377	39%	98%
Totalmente de acuerdo	6	383	2%	100%

**Tabla 13.** Cobertura de agua potable y alcantarillado.



**Ilustración 9.** Cobertura de agua potable y alcantarillado.

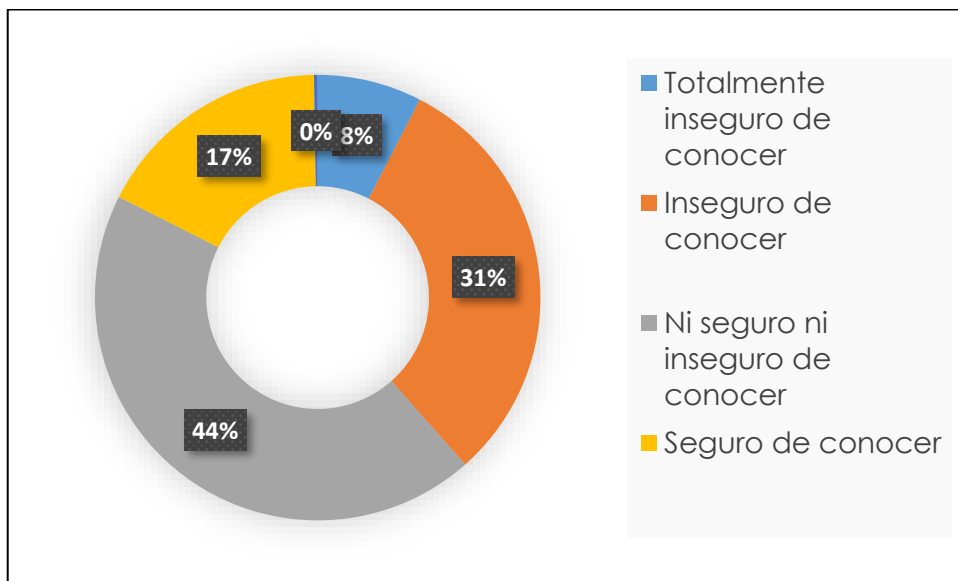
**Interpretación:** Una fracción considerable de los encuestados se encuentra "De acuerdo" con que el GAD ha impulsado esfuerzos efectivos para expandir la cobertura de agua potable y alcantarillado, incluso hacia las zonas rurales. Este respaldo ciudadano, cercano al 40%, es una aprobación directa a la planificación de obras de infraestructura básica, reconociendo el impacto de la gestión en la calidad de vida. Este resultado es vital, pues sugiere que, a pesar de las complejidades inherentes a la expansión de servicios básicos, la percepción general es que se está avanzando en la dirección correcta.

**10) ¿Conoce usted en qué se invierten los recursos (impuestos, tasas y tarifas) que paga al GAD de Tulcán?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Totalmente inseguro de conocer	29	29	8%	8%

Inseguro de conocer	118	147	31%	39%
Ni seguro ni inseguro de conocer	168	315	44%	83%
Seguro de conocer	66	381	17%	100%
Totalmente seguro de conocer	1	382	0%	100%

**Tabla 14.** Conocimiento de inversión de los recursos.



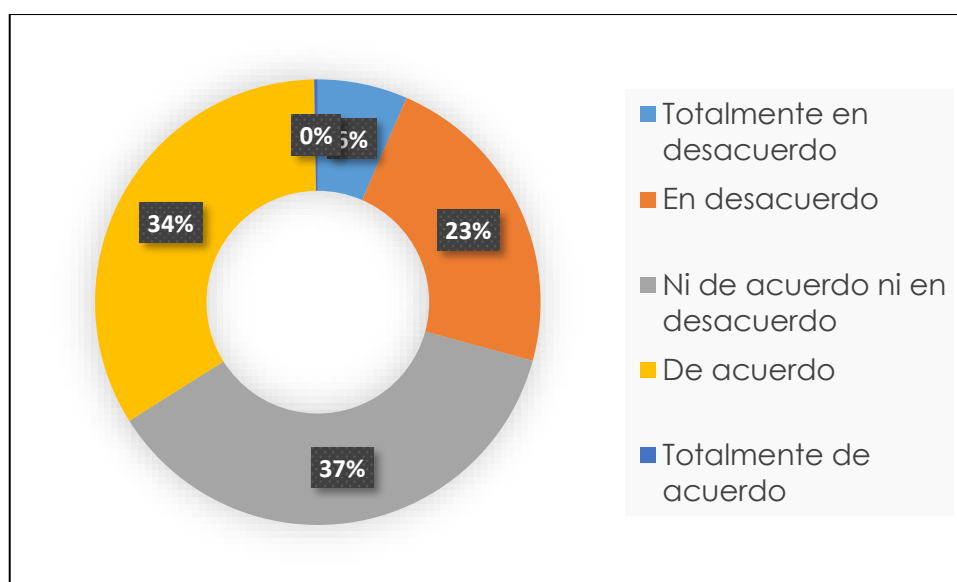
**Ilustración 10.** Conocimiento de inversión de los recursos.

**Interpretación:** Casi la mitad de los encuestados expresa una profunda incertidumbre sobre el destino de sus impuestos, posicionándose en la opción “Ni seguro ni inseguro de conocer”. Este porcentaje es el más alto en la pregunta, reflejando una clara brecha en la transparencia y rendición de cuentas del GAD. Es evidente que los mecanismos de divulgación de la inversión pública no están llegando a la población o no son suficientemente claros, lo que afecta la percepción de confianza y la legitimidad de la recaudación de tributos, demandando un plan de comunicación de gastos más accesible y constante.

**11) ¿Considera que las tasas y tarifas municipales (por servicios básicos, impuestos, etc.) son justas y proporcionales a la calidad de los servicios recibidos?**

	<b>Frecuencia Absoluta (f)</b>	<b>Frecuencia Acumulada (F)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	25	25	7%	7%
En desacuerdo	87	112	23%	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	141	253	37%	66%
De acuerdo	129	382	34%	100%
Totalmente de acuerdo	1	383	0%	100%

**Tabla 15.** Tasas y tarifas municipales.



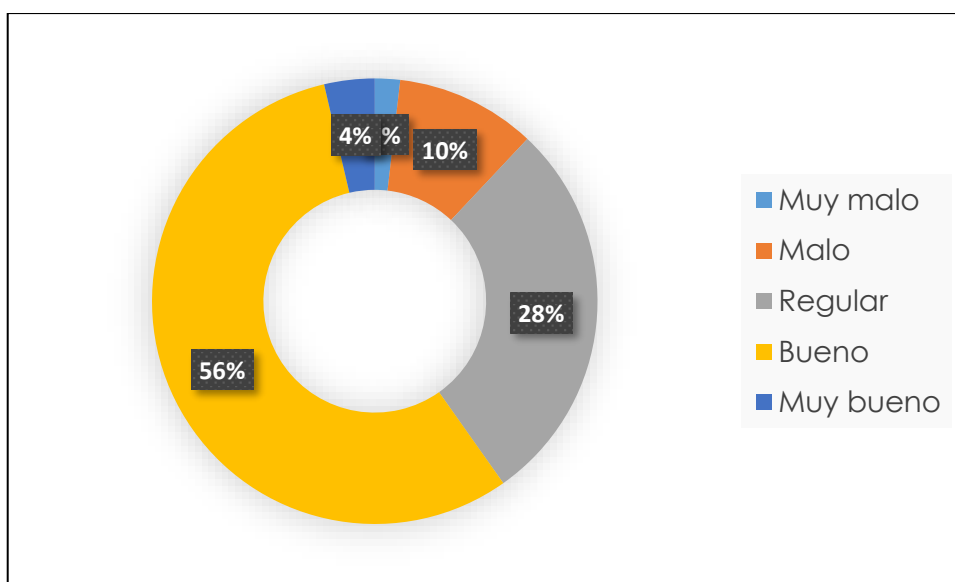
**Ilustración 11.** Tasas y tarifas municipales.

**Interpretación:** La mayor proporción de la ciudadanía se muestra neutral ante la justicia y proporcionalidad de las tasas y tarifas municipales en relación con la calidad de los servicios. Esta postura ambivalente subraya una dificultad para vincular directamente el costo que pagan con la calidad de los servicios recibidos, o bien, una división de opiniones donde los satisfechos y los insatisfechos se anulan. Para el GAD, este dato representa un desafío: se necesita no solo mejorar la calidad de los servicios sino también comunicar con claridad el valor de lo que se paga, justificando las tarifas.

**12) ¿Cómo calificaría la calidad del agua potable que recibe en su hogar (ej. Presión, sabor, continuidad del servicio)?**

	<b>Frecuencia Absoluta (f)</b>	<b>Frecuencia Acumulada (F)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada (%)</b>
Muy malo	7	7	2%	2%
Malo	39	46	10%	12%
Regular	108	154	28%	40%
Bueno	215	369	56%	96%
Muy bueno	14	383	4%	100%

**Tabla 16.** Calidad del agua potable.



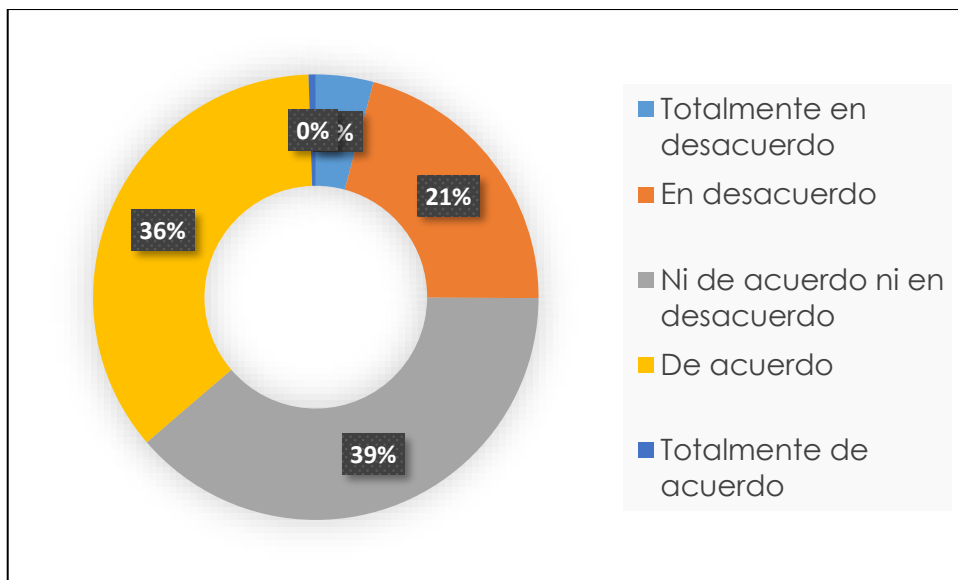
**Ilustración 12.** Calidad del agua potable.

**Interpretación:** Con una clara mayoría que supera el 58% de las respuestas, la calidad del agua potable es calificada como "Buena" por la población. Este es el indicador de mayor fortaleza en toda la encuesta, demostrando la alta efectividad y fiabilidad del servicio de provisión de agua. Este consenso positivo abarca aspectos clave como la presión, la continuidad y la calidad del agua, y es un reflejo del éxito en la inversión y el mantenimiento de la infraestructura hídrica, consolidando este servicio como un ejemplo de gestión municipal.

**13) ¿Considera que el GAD atiende y soluciona con rapidez los problemas de alcantarillado o fugas de agua en su sector?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Totalmente en desacuerdo	16	16	4%	4%
En desacuerdo	80	96	21%	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	148	244	39%	64%
De acuerdo	137	381	36%	99%
Totalmente de acuerdo	2	383	1%	100%

**Tabla 17.** Respuesta a problemas de alcantarillado o fugaz.



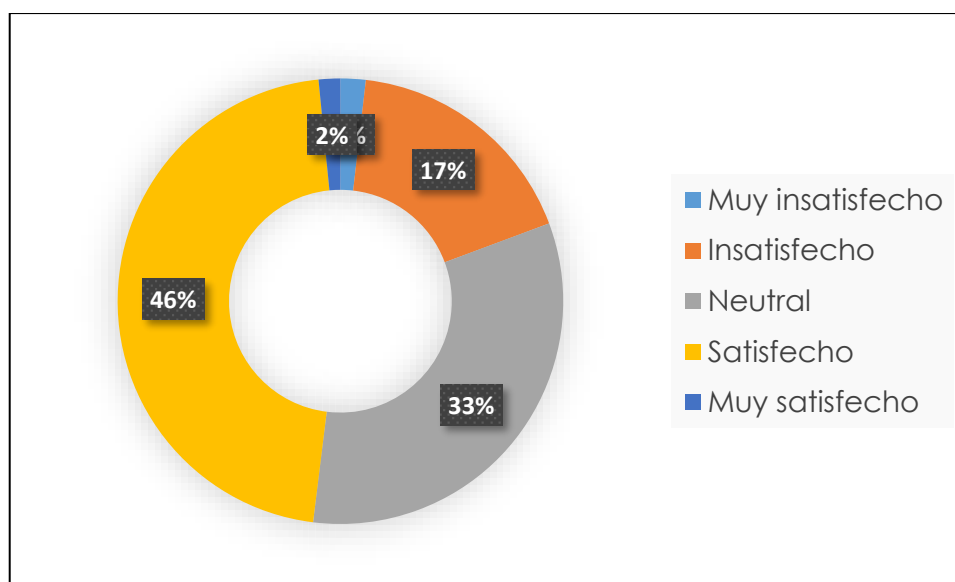
**Ilustración 13.** Respuesta a problemas de alcantarillado o fugaz.

**Interpretación:** La respuesta más frecuente, con casi el 40%, es la neutralidad o la indecisión sobre la rapidez en la atención de emergencias de alcantarillado y fugas de agua. Este alto porcentaje de ambivalencia sugiere que la ciudadanía no percibe una consistencia en la respuesta del GAD: mientras algunos pueden haber tenido experiencias rápidas, otros no han sido testigos de una eficiencia notable, o no han tenido necesidad de reportar problemas. La neutralidad en un servicio de emergencia indica la necesidad de estandarizar los tiempos de respuesta y mejorar los canales de comunicación para garantizar una atención homogénea y visible.

**14) ¿Qué tan satisfecho(a) está con la frecuencia y puntualidad del servicio de recolección de basura en su barrio?**

	<b>Frecuencia Absoluta (f)</b>	<b>Frecuencia Acumulada (F)</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>	<b>Frecuencia Relativa Acumulada (%)</b>
Muy insatisfecho	7	7	2%	2%
Insatisfecho	67	74	17%	19%
Neutral	125	199	33%	52%
Satisfecho	178	377	46%	98%
Muy satisfecho	6	383	2%	100%

**Tabla 18.** Recolección de basura.



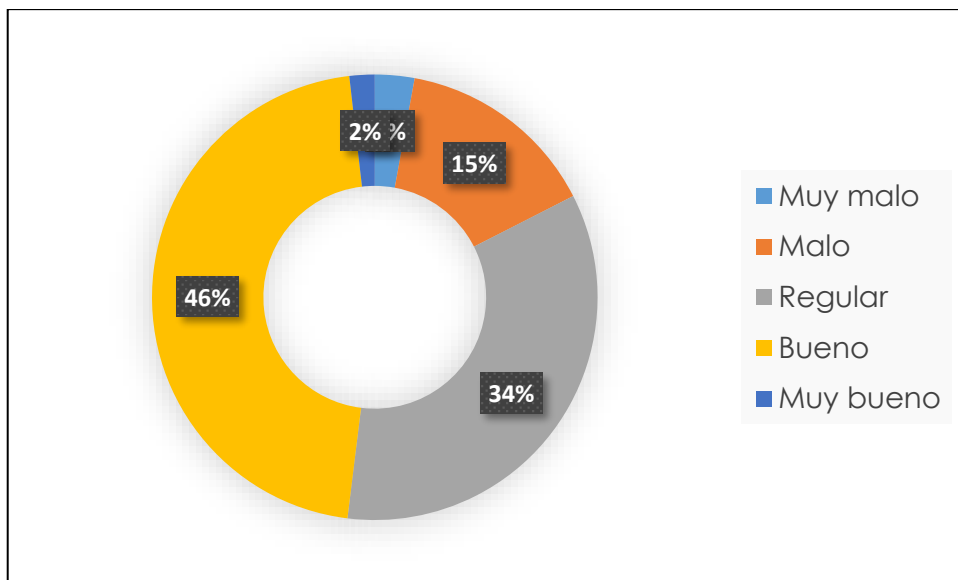
**Ilustración 14.** Recolección de basura.

**Interpretación:** Casi la mitad de los encuestados se declara satisfecho con la frecuencia y puntualidad del servicio de recolección de basura. Este porcentaje dominante es una validación de la eficiencia operativa en la gestión de residuos sólidos. Este alto nivel de conformidad indica que el servicio se presta de manera predecible y constante, cumpliendo con las expectativas de la población en este aspecto fundamental del aseo urbano.

**15) ¿Cómo calificaría la cobertura y la calidad del alumbrado público en su sector durante la noche en términos de seguridad?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Muy malo	11	11	3%	3%
Malo	56	67	15%	17%
Regular	132	199	34%	52%
Bueno	177	376	46%	98%
Muy bueno	7	383	2%	100%

**Tabla 19.** Cobertura t calidad del alumbrado público.



**Ilustración 15.** Cobertura t calidad del alumbrado público.

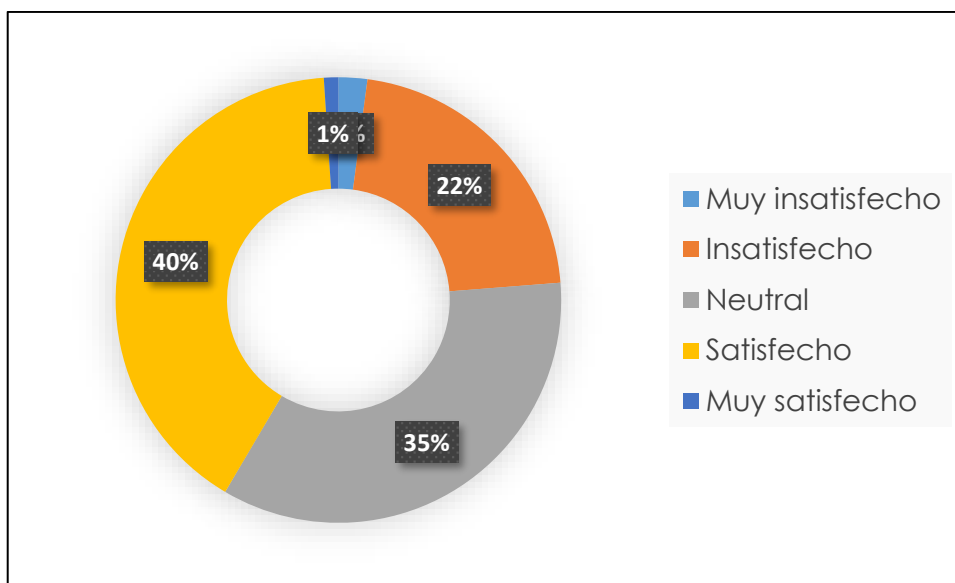
**Interpretación:** El alumbrado público recibe una calificación de “Bueno” por casi la mitad de los encuestados. Este resultado consolida el servicio como un factor positivo en la percepción de seguridad nocturna y de calidad de vida. La ciudadanía reconoce que la cobertura y la calidad de la iluminación son adecuadas en sus barrios, lo que sugiere que la inversión y el mantenimiento en este rubro están dando frutos que impactan directamente en la sensación de bienestar y prevención en el espacio público.

**16) ¿Qué tan satisfecho(a) está con las condiciones de higiene, orden y seguridad en los mercados y ferias municipales de Tulcán?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
--	-------------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------------------

Muy insatisfecho	8	8	2%	2%
Insatisfecho	83	91	22%	24%
Neutral	133	224	35%	58%
Satisfecho	155	379	40%	99%
Muy satisfecho	4	383	1%	100%

**Tabla 20.** Condiciones de los mercados y ferias municipales.



**Ilustración 16.** Condiciones de los mercados y ferias municipales.

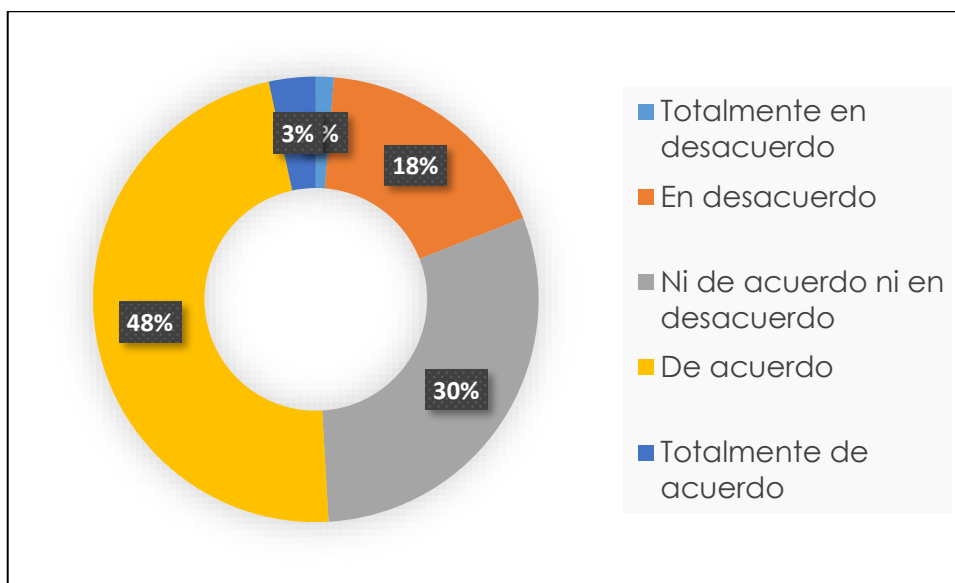
**Interpretación:** Cuatro de cada diez personas se encuentran satisfechas con las condiciones de higiene, orden y seguridad en los mercados y ferias municipales. Esta respuesta dominante es un reconocimiento a la gestión del GAD en el mantenimiento y la regulación de estos importantes centros de comercio. El dato subraya que, a pesar de los desafíos logísticos inherentes a estos espacios, la administración logra mantener un estándar de salubridad y orden que es valorado positivamente por la ciudadanía.

**17) ¿Considera que el mantenimiento, la limpieza y la infraestructura de los cementerios municipales son adecuados?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Totalmente en desacuerdo	5	5	1%	1%
En desacuerdo	68	73	18%	19%

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	188	30%	49%
De acuerdo	182	370	48%	97%
Totalmente de acuerdo	13	383	3%	100%

**Tabla 21.** Mantenimiento y limpieza del cementerio.



**Ilustración 17.** Mantenimiento y limpieza del cementerio.

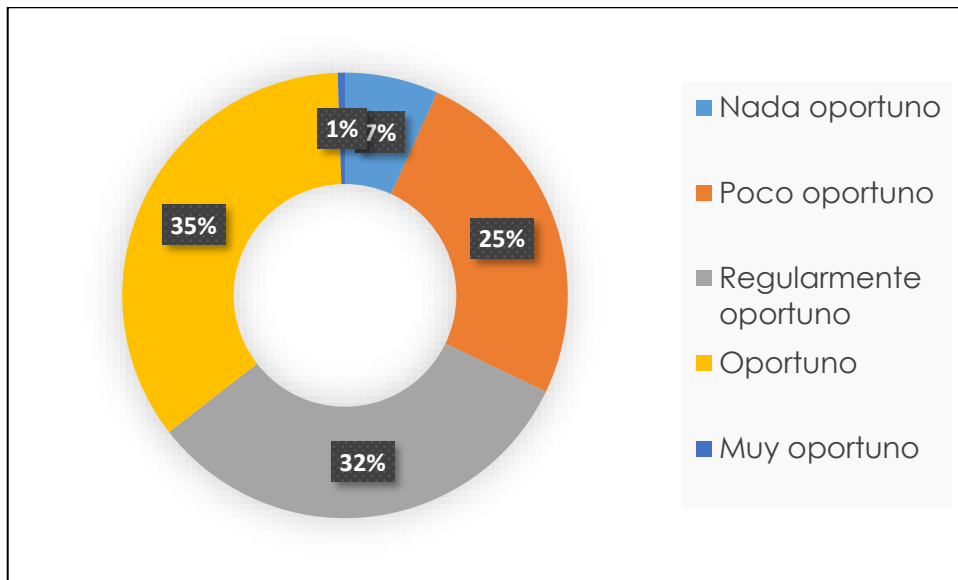
**Interpretación:** Casi la mitad de los encuestados, con una frecuencia relativa cercana al 50%, se muestra "De acuerdo" con que el mantenimiento, la limpieza y la infraestructura de los cementerios municipales son adecuados. Este consenso positivo refleja una percepción de respeto y buen cuidado en estos espacios de memoria. El alto nivel de aceptación en un tema tan sensible como el cuidado de los cementerios es un claro indicador de una gestión eficiente y respetuosa en el mantenimiento de estos sitios.

**18) ¿Considera que el GAD atiende con la rapidez necesaria los reportes de daños graves en las vías (ej. hundimientos, deslaves)?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Nada oportuno	26	26	7%	7%
Poco oportuno	97	123	25%	32%

Regularmente oportuno	124	247	32%	64%
Oportuno	134	381	35%	99%
Muy oportuno	2	383	1%	100%

**Tabla 22.** Respuesta a daños viales.



**Ilustración 18.** Respuesta a daños viales.

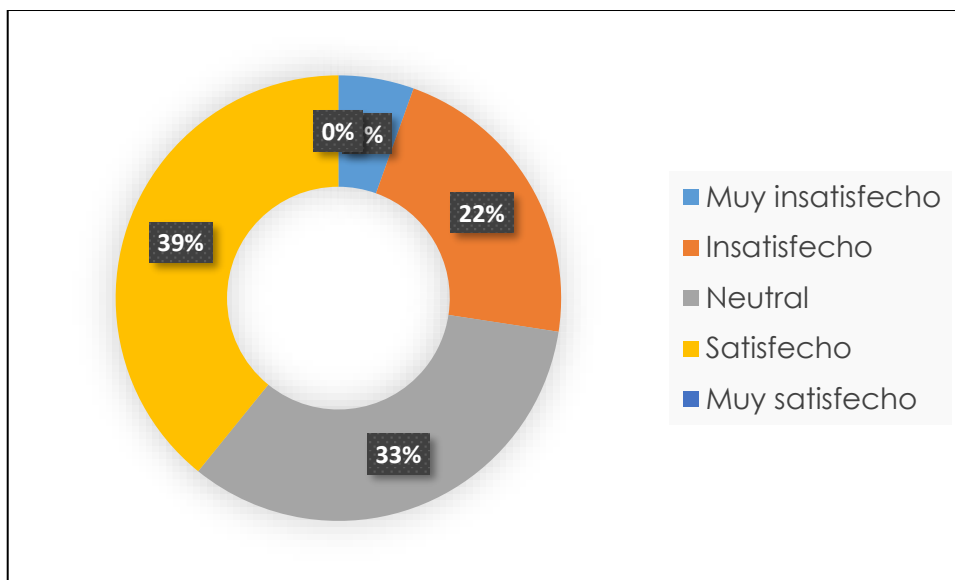
**Interpretación:** El mayor porcentaje de las respuestas califica la atención a daños graves en las vías como “Oportuna”. Este resultado es crucial, ya que si bien la calidad general de las vías es regular, la capacidad de respuesta ante emergencias viales es percibida como adecuada. Este dato separa la percepción de calidad de la infraestructura de la percepción de eficiencia en la gestión de crisis, sugiriendo que, ante un evento grave, el GAD tiene una capacidad de movilización y solución que satisface a una parte importante de la población.

**19) ¿Qué tan satisfecho(a) está con el mantenimiento (limpieza, vegetación, mobiliario) y la seguridad de los parques, plazas y otros espacios públicos de Tulcán?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Muy insatisfecho	21	21	5%	5%
Insatisfecho	84	105	22%	27%
Neutral	128	233	33%	61%

Satisfecho	150	383	39%	100%
Muy satisfecho	0	383	0%	100%

**Tabla 23.** Mantenimiento y seguridad de espacios públicos.



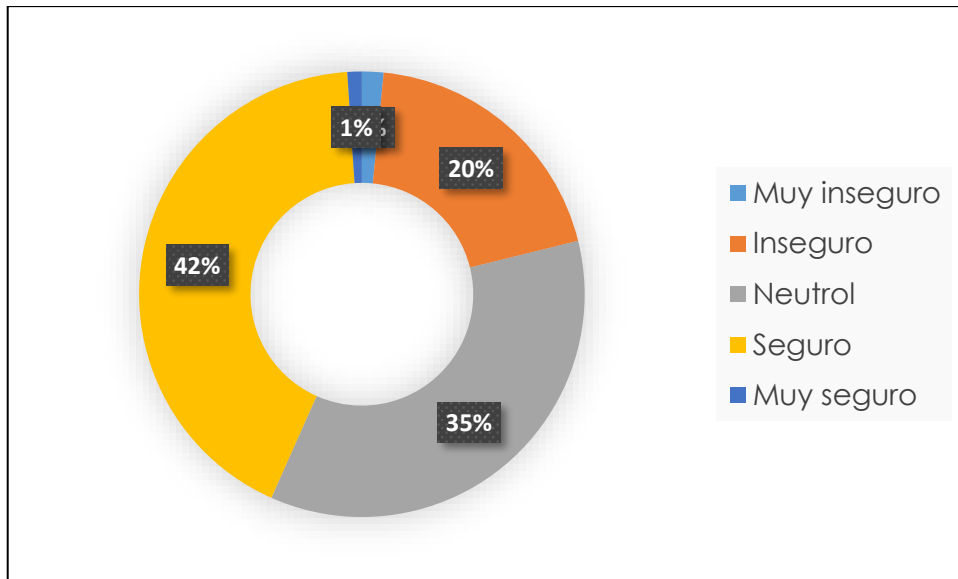
**Ilustración 19.** Mantenimiento y seguridad de espacios públicos.

**Interpretación:** Cerca del 40% de la ciudadanía expresa satisfacción con el mantenimiento y la seguridad de los parques, plazas y espacios públicos. Esta respuesta dominante demuestra una valoración positiva de la calidad y el estado de estos lugares de esparcimiento. La satisfacción en este tema es un fuerte indicador de que la inversión en limpieza, mobiliario y seguridad ha generado un entorno urbano agradable y funcional para el uso y disfrute de la población.

**20) ¿Se siente seguro(a) al utilizar el transporte público urbano en Tulcán?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Muy inseguro	6	6	2%	2%
Inseguro	75	81	20%	21%
Neutro	136	217	36%	57%
Seguro	162	379	42%	99%
Muy seguro	4	383	1%	100%

**Tabla 24.** Seguridad en el transporte público.



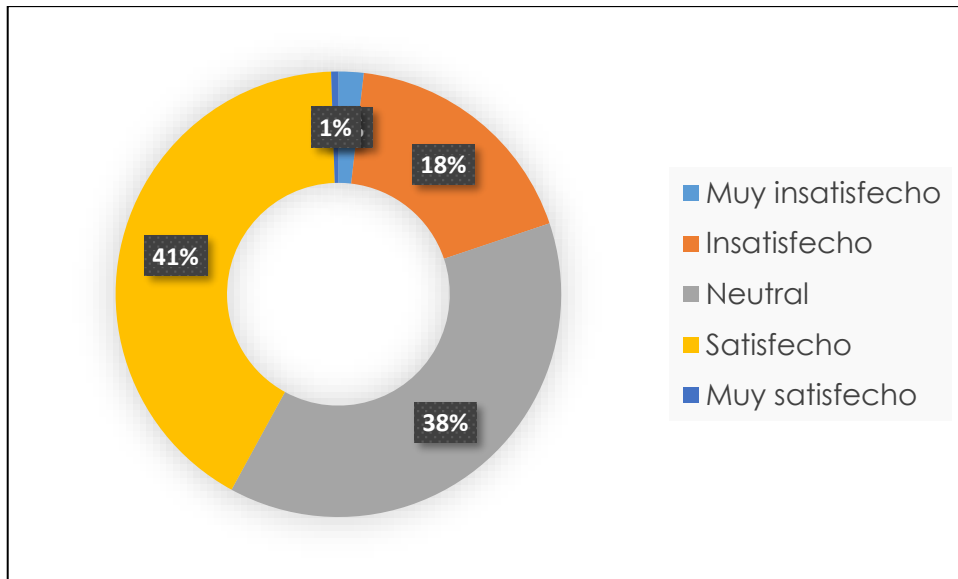
**Ilustración 20.** Seguridad en el transporte público.

**Interpretación:** La respuesta más recurrente es que los ciudadanos se sienten "Seguros" al utilizar el transporte público urbano. Este dato, que abarca a más de cuatro de cada diez encuestados, es un pilar importante para la gestión de la movilidad, ya que la seguridad es un factor determinante en el uso y la calidad percibida del servicio. Este alto nivel de confianza sugiere que, a pesar de las percepciones sobre la regulación (Hoja 3), el ambiente general dentro del transporte es percibido como libre de riesgos.

**21) ¿Qué tan satisfecho(a) está con la gestión de señalización vial?**

	Frecuencia Absoluta (f)	Frecuencia Acumulada (F)	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
Muy insatisfecho	7	7	2%	2%
Insatisfecho	69	76	18%	20%
Neutral	146	222	38%	58%
Satisfecho	159	381	42%	99%
Muy satisfecho	2	383	1%	100%

**Tabla 25.** Señalización vial.



**Ilustración 21.** Señalización vial.

**Interpretación:** Más de cuatro de cada diez encuestados manifiestan estar "Satisfechos" con la gestión de la señalización vial. Este porcentaje dominante refuerza la tendencia observada en la Hoja 4, confirmando que la población aprueba las estrategias y el trabajo realizado por el GAD en materia de ordenamiento y orientación en las vías. La satisfacción en este ámbito es un respaldo directo a la labor de planificación de movilidad y la inversión en la infraestructura de señalización.

#### 4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos muestran que la descentralización administrativa en el GAD Municipal de Tulcán ha generado avances en la cercanía entre la gestión pública y la ciudadanía. El marco teórico indica que la descentralización permite mayor autonomía y decisiones más ajustadas a la realidad local (Romo & Martínez, 2021). Las encuestas evidencian que los ciudadanos perciben mejoras en la calidad de los servicios, mientras que las entrevistas con los funcionarios resaltan que la autonomía normativa les permite planificar y ejecutar proyectos con mayor flexibilidad. Desde mi perspectiva, esta coincidencia entre teoría, percepción ciudadana y experiencia institucional confirma que la descentralización puede ser efectiva si se acompaña de capacidades técnicas y recursos adecuados.

La participación ciudadana se muestra como un elemento crítico para fortalecer la gestión pública. Según la literatura, la descentralización debe incluir mecanismos de participación y control social (Romo & Martínez, 2021). Las encuestas reflejan que los ciudadanos valoran espacios de consulta y seguimiento, mientras que los

funcionarios destacan la importancia de recibir retroalimentación directa de la población para ajustar planes y proyectos. Mi análisis sugiere que la interacción continua entre gobierno y ciudadanía es un factor que potencia la eficacia de los servicios municipales.

No obstante, los resultados indican limitaciones en la capacidad técnica y financiera de algunas áreas del GAD. Martínez (2020) señala que la descentralización puede generar brechas en la prestación de servicios si no se fortalecen las instituciones. Esto se refleja en las entrevistas, donde los funcionarios reconocen dificultades para cumplir con todas las competencias asignadas. Los ciudadanos, a su vez, perciben retrasos o falta de cobertura en ciertos servicios. Por lo que se puede interpretar que la descentralización requiere acompañamiento institucional constante para garantizar resultados efectivos.

La planificación estratégica emerge como un factor determinante. El marco teórico enfatiza que la eficacia depende de objetivos claros, seguimiento y priorización de recursos (Romo & Martínez, 2021). Los ciudadanos destacan en las encuestas que los servicios son más eficientes cuando los proyectos están bien organizados, y los funcionarios coinciden en que la planificación facilita la asignación de recursos y evita duplicidades. Desde mi perspectiva, esta convergencia evidencia que la gestión municipal no puede depender únicamente de la descentralización normativa, sino que requiere gestión interna robusta.

La transparencia y la rendición de cuentas también son temas recurrentes. La literatura sugiere que la descentralización, acompañada de información pública accesible, fortalece la confianza ciudadana (Martínez, 2020). Las encuestas muestran que los ciudadanos perciben mejoras en estos aspectos, mientras que los funcionarios reconocen esfuerzos por mantener informada a la población. Como autor, considero que la comunicación efectiva es un catalizador que vincula la teoría con la práctica, asegurando que la descentralización cumpla su propósito de acercar la gestión a la ciudadanía.

A pesar de los avances, persisten desigualdades territoriales en la prestación de servicios. Romo y Martínez (2021) advierten que la descentralización no garantiza equidad si no se implementan políticas complementarias. Las encuestas revelan que ciudadanos de zonas rurales perciben menor cobertura y calidad, y las entrevistas confirman que la logística y los recursos limitados dificultan la atención equitativa. Mi

interpretación es que la descentralización debe ser acompañada de estrategias específicas para garantizar igualdad de acceso a los servicios.

La coordinación interinstitucional es otro factor crítico. El marco teórico indica que la descentralización requiere cooperación entre áreas para evitar duplicidades (Martínez, 2020). Las entrevistas con funcionarios destacan problemas de coordinación entre departamentos y con otras entidades externas, mientras que los ciudadanos perciben inconsistencias en la entrega de servicios. Como autor, considero que fortalecer la coordinación institucional es indispensable para traducir la descentralización normativa en resultados concretos para la ciudadanía.

La capacitación del personal municipal aparece como un determinante de la eficacia. La literatura señala que la formación en gestión pública es clave para implementar políticas descentralizadas (Romo & Martínez, 2021). Las entrevistas confirman que los funcionarios con capacitación continua logran mejores resultados, y los ciudadanos perciben una atención más eficiente cuando el personal está capacitado. Mi análisis indica que invertir en fortalecimiento de capacidades internas es un complemento necesario de la descentralización.

La percepción ciudadana sobre la comunicación y difusión de información evidencia que la interacción constante mejora la confianza y participación. Las encuestas muestran que la ciudadanía valora recibir información clara sobre proyectos y servicios, mientras que los funcionarios reconocen que la comunicación transparente facilita la supervisión social. Como autor, interpreto que la comunicación efectiva constituye un puente entre teoría y práctica, fortaleciendo la implementación de políticas descentralizadas.

En conclusión, la triangulación entre marco teórico, encuestas y entrevistas permite afirmar que la descentralización en Tulcán ha generado avances en autonomía municipal, participación ciudadana y transparencia, pero enfrenta retos en planificación estratégica, equidad territorial, coordinación interinstitucional y fortalecimiento institucional. Mi interpretación final es que, para mejorar la eficacia de la gestión pública, es indispensable combinar la normativa descentralizadora con capacidades técnicas, recursos adecuados y mecanismos de participación y control social, asegurando así resultados sostenibles y equitativos para la ciudadanía (Romo & Martínez, 2021; Martínez, 2020).

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación permiten afirmar que las políticas de descentralización implementadas en el GAD Municipal de Tulcán han contribuido significativamente a fortalecer la autonomía municipal y acercar la gestión pública a la ciudadanía. La percepción de los ciudadanos, respaldada por los hallazgos de las entrevistas a funcionarios, indica que la transferencia de competencias permite una mayor eficacia en la planificación y ejecución de los servicios públicos. Esta evidencia confirma que la descentralización, cuando se acompaña de recursos adecuados y capacidad técnica, puede mejorar sustancialmente la gestión local (Romo & Martínez, 2021).

Así mismo, la participación ciudadana se constituye como un elemento clave para incrementar la efectividad de los servicios municipales. La información recopilada demuestra que la implicación de la población en procesos de consulta y seguimiento genera confianza y legitimidad en la gestión pública. Por lo tanto, la descentralización no solo se mide por la autonomía normativa, sino también por la capacidad de los gobiernos locales de promover espacios de participación activa que fortalezcan la gobernanza municipal (Martínez, 2020).

No obstante, persisten desafíos importantes que requieren atención. Las limitaciones en la coordinación interinstitucional, la desigualdad en la cobertura de servicios entre zonas urbanas y rurales, y la necesidad de fortalecer la capacitación del personal municipal evidencian que la descentralización por sí sola no garantiza la eficacia de la gestión pública. Estos hallazgos sugieren que las políticas descentralizadoras deben complementarse con estrategias de fortalecimiento institucional, planificación estratégica y comunicación efectiva con la ciudadanía (Romo & Martínez, 2021; Martínez, 2020).

Finalmente, la presente investigación aporta un análisis integral sobre la relación entre políticas de descentralización y eficacia de la gestión pública en Tulcán, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones de las autoridades locales. La triangulación de marco teórico, encuestas y entrevistas permitió identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la administración municipal, ofreciendo recomendaciones prácticas para mejorar la prestación de servicios y fomentar la participación ciudadana. Este estudio constituye un referente para futuras

investigaciones en contextos similares, orientadas a fortalecer la descentralización y la gestión pública local.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Se sugiere que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán elabore y ejecute planes estratégicos bien estructurados, con objetivos claramente definidos, indicadores de seguimiento precisos y cronogramas de ejecución concretos. La implementación de estas estrategias permitirá priorizar el uso de los recursos disponibles, minimizar duplicidades y garantizar que los proyectos descentralizados se desarrollen de manera eficiente, respondiendo efectivamente a las necesidades de la ciudadanía.

Es indispensable promover programas de formación continua dirigidos al personal municipal en áreas de gestión pública, planificación estratégica y atención ciudadana. La capacitación constante fortalecerá las competencias técnicas de los funcionarios, incrementando la eficacia en la ejecución de políticas descentralizadoras y asegurando que los servicios públicos se brinden con calidad y eficiencia.

Se recomienda fomentar mecanismos de coordinación y cooperación entre las distintas dependencias del GAD y con otras instituciones públicas y privadas. Una coordinación efectiva optimiza los recursos, agiliza los procesos y mejora la prestación de los servicios en todos los sectores del cantón, contribuyendo a reducir retrasos y garantizar una atención más equitativa.

Asimismo, se sugiere promover espacios de consulta, seguimiento y retroalimentación ciudadana sobre los proyectos municipales. La participación activa de la población permite ajustar las políticas y servicios a las necesidades reales, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la legitimidad de la gestión pública local.

Se recomienda implementar estrategias específicas para disminuir la desigualdad en la prestación de servicios entre zonas urbanas y rurales. Esto puede lograrse mediante una distribución más equitativa de los recursos, fortalecimiento de la infraestructura y programas de atención diferenciada, asegurando que todos los habitantes del cantón tengan acceso adecuado y oportuno a los servicios públicos.

Es necesario mejorar los canales de comunicación institucional para garantizar que la ciudadanía reciba información clara y oportuna sobre proyectos, servicios y resultados de gestión. Una comunicación efectiva genera confianza, fomenta la

participación ciudadana y permite que los habitantes supervisen activamente la implementación de políticas descentralizadoras.

Finalmente, se recomienda establecer sistemas permanentes de monitoreo y evaluación de las políticas y proyectos descentralizados, que permitan medir de manera objetiva su impacto en la eficacia de la gestión pública. Dichos sistemas deben incluir indicadores de desempeño, encuestas periódicas a la ciudadanía y auditorías internas, con el objetivo de ajustar las acciones según los resultados y asegurar la sostenibilidad de los proyectos implementados.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2012). *La descentralización en Ecuador: avances, límites y desafíos*. Quito: Fundación Rosa Luxemburg.
- Aguilar Villanueva, L. (1996). *El estudio de las políticas públicas*. México: Porrúa.
- Aguilar Villanueva, L. (2009). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Andrews, M., & Shah, A. (2005). *Gobernanza centrada en el ciudadano: Un nuevo enfoque para la prestación de servicios públicos*. Banco Mundial.
- Arellano, D. (2010). *Políticas públicas y descentralización: Nuevas miradas desde América Latina*. Universidad de Guadalajara.
- Arévalo, J. y Medina, L. (2018). Descentralización y calidad de los servicios públicos: un análisis crítico. *Revista de Administración Pública*, 10(2), 145-162.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. *Episteme*. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Babbie, E. (2016). *La práctica de la investigación social*. Cengage Learning. <https://www.cengage.com/c/the-practice-of-social-research-15e-babbie/9780357360767/>
- Bardhan, P., & Mookherjee, D. (2006). Decentralization and accountability in developing countries: An overview. *Economic and Political Weekly*, 41(23), 1-10.
- Boex, J., & Yilmaz, S. (2010). An analytical framework for assessing decentralized local governance and the local public sector. Urban Institute Center on International Development and Governance.
- Borgatti, S. P., Everett, M. G., & Johnson, J. C. (2013). *Análisis de Redes Sociales*. Sage Publications.

- Bresser Pereira, L. C. (1998). La reforma del Estado en los años 90: lógica y mecanismos de control. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (10), 3-24.
- CAF – Corporación Andina de Fomento. (2017). *Manual de Gobiernos Locales en Iberoamérica – Ecuador*. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1101>
- Carrión M., F. (Ed.). (2007). *La descentralización en el Ecuador: opciones comparadas*. FLACSO Sede Ecuador; SENPLADES; cooperación internacional.
- Cassagne, J. C. (2004). *Derecho administrativo: Parte general*. LexisNexis.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la teoría general de la administración* (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiaves, R. (2009). *Descentralización y gobiernos locales: retos y perspectivas*. CLAD.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial Suplemento No. 449*.
- Creswell, J. W. (2013). *Investigación cualitativa y diseño de investigación: Elección entre cinco enfoques*. Sage Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896#preview>
- De la Cruz, M. (2011). El servicio público como garantía de los derechos sociales. *Revista de Derecho Administrativo*, 2(10), 45-68.
- De Vries, M. S. (2000). "El ascenso y la caída de la descentralización: un análisis comparativo de argumentos y prácticas en los países europeos". *European Journal of Political Research*, 38(2), 193-224. <https://ejpr.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1475-6765.00532>
- Díaz, E. (2007). *El servicio público en el Estado social y democrático de derecho*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160. <https://doi.org/10.2307/2095101>
- Dromi, R. (2001). *Derecho administrativo*. Ciudad Argentina.

- Faguet, J. P. (2004). "¿Aumenta la descentralización la capacidad de respuesta del gobierno a las necesidades locales? Evidencia de Bolivia". *Journal of Public Economics*, 88(3-4), 867-893. [https://doi.org/10.1016/S0047-2727\(02\)00185-8](https://doi.org/10.1016/S0047-2727(02)00185-8)
- Faguet, J. P. (2012). *Decentralization and Popular Democracy: Governance from Below in Bolivia*. University of Michigan Press. <https://eprints.lse.ac.uk/41227/>
- Falconí, F. (2011). *Estado y descentralización en Ecuador: Entre el discurso y la práctica*. FLACSO Ecuador.
- Falleti, T. G. (2005). A Sequential Theory of Decentralization: Latin American Cases in Comparative Perspective. *American Political Science Review*, 99(3), 327-346. <https://doi.org/10.1017/S0003055405051705>
- Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. London: Pitman Publishing.
- Fernández, J. (2020). Descentralización y desarrollo local en América Latina: Desafíos y oportunidades. *Revista de Política y Administración*, 15(2), 45-67.
- Fowler Jr., F. J., & Robison, A. (2017). *Métodos de investigación en ciencias sociales*. Sage Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-sage-handbook-of-social-research-methods/book228804>
- García Delgado, D. (2002). *Estado y políticas públicas*. Ediciones CLACSO.
- Garza, R. (2003). *Evaluación de políticas públicas: conceptos, metodologías y casos*. México: CIDE.
- González, A. (2012). *Gobierno local y descentralización en América Latina*. CLAD.
- González, F. (2003). *Teoría general del servicio público*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Gruening, G. (2001). Origin and theoretical basis of New Public Management. *International Public Management Journal*, 4(1), 1-25.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill. [https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/Investigacion\\_sampieri\\_6a\\_ED.pdf](https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/Investigacion_sampieri_6a_ED.pdf)

- Lafuente, M. (2001). La gestión municipal en América Latina: desafíos y mecanismos de mejora. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Lafuente, M., & Bertrán, M. (2005). La gestión pública por resultados en América Latina y el Caribe: avances y desafíos. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Longo, F. (2004). Gobierno local y calidad de gestión: elementos para una gestión pública moderna. *Revista CLAD Reforma y Democracia*, (29), 45–66.
- Longo, F. (2004). Mérito y flexibilidad: La gestión de las personas en las organizaciones del sector público. Paidós.
- López, R. (2017). La coordinación intergubernamental en el contexto de la descentralización en América Latina: Un análisis crítico. *Revista Latinoamericana de Política*, 3(1), 23-42.
- March, J. G., & Olsen, J. P. (1984). The new institutionalism: Organizational factors in political life. *American Political Science Review*, 78(3), 734–749.  
<https://doi.org/10.2307/1961840>
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2016). *Diseño de investigación cualitativa*. Sage Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/designing-qualitative-research/book274291>
- Martínez, A. (2020). *Gestión pública y descentralización en municipios ecuatorianos*. Quito: Editorial Académica.
- Martínez-Vázquez, J. (2011). The impact of fiscal decentralization: Issues in theory and challenges in practice. Asian Development Bank.
- Martínez-Vázquez, J., & McNab, R. M. (2003). "Fiscal Decentralization and Economic Growth". *World Development*, 31(9), 1597-1616.  
[https://econpapers.repec.org/article/eeewdevel/v\\_3a31\\_3ay\\_3a2003\\_3ai\\_3a9\\_3ap\\_3a1597-1616.htm](https://econpapers.repec.org/article/eeewdevel/v_3a31_3ay_3a2003_3ai_3a9_3ap_3a1597-1616.htm)
- Martínez-Vázquez, J., & Smoke, P. (2010). *Decentralization in Developing Countries: Global Perspectives on the Obstacles to Fiscal Devolution*. Edward Elgar Publishing.

- Mintzberg, H. (1993). *Estructura y dinámica de las organizaciones*. Ariel.
- Montero, A. P., & Samuels, D. J. (2004). *Decentralization and Democracy in Latin America*. University of Notre Dame Press.  
<https://undpress.nd.edu/9780268025595/decentralization-and-democracy-in-latin-america/>
- Nájera, J. (2015). *Descentralización y gestión pública: Retos para la gobernabilidad local*. Instituto Internacional de Gobernabilidad.
- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Osorio, J. (2015). Calidad de los servicios públicos y legitimidad del Estado local. *Revista Gestión y Política Pública*, 24(2), 335-362.  
<https://doi.org/10.29263/gypp.v24i2.335>
- Ospina, S. (2006). *Gestión pública local en América Latina: desafíos y perspectivas*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Oszlak, O. (2001). *Estado, gobierno y administración pública: Compilación de escritos selectos*. CLAD.
- Pardo, M. (2007). *Gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Pérez, M. (2020). Calidad de los servicios públicos y descentralización en América Latina: lecciones del caso ecuatoriano. *Revista de Estudios Políticos*, 65(3), 45-68.
- Peters, B. G. (2001). *The Future of Governing: Four Emerging Models*. University Press of Kansas.
- Peters, B. G. (2005). *Institutional theory in political science: The 'new institutionalism'*. Continuum.

- Pineda, R. (2014). *Descentralización en Ecuador: avances y limitaciones*. FLACSO Ecuador.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis - New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State*. Oxford University Press.
- Ponce, A. (2012). *La descentralización en el Ecuador: avances, problemas y desafíos*. FLACSO Ecuador.
- Ponce, J. (2007). Municipios y descentralización en el Ecuador: de la dependencia a la autonomía. *Revista Íconos*, (29), 45–60.
- Ramírez, R. (2004). *La descentralización en el Ecuador: un balance crítico*. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN).
- República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial Suplemento No. 449, 20 de octubre de 2008.
- República del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. Registro Oficial Suplemento No. 303.
- Reyes, A. (2006). *Manual de administración pública*. Instituto de Estudios Fiscales y Financieros.
- Rodríguez, A. (2018). *Descentralización y desarrollo local en Ecuador: un análisis de la política pública*. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Rojas, P. (2016). Descentralización y gestión pública: impacto en los servicios municipales. *Revista Latinoamericana de Administración*, 22(1), 83-99.
- Romo, M., & Martínez, A. (2021). *Una mirada multilateral en relación a la prestación de los servicios públicos*. *Revista de Administración Pública*, 15(2), 45-62.
- Rondinelli, D. A. (1981). Government Decentralization in Comparative Perspective: Theory and Practice in Developing Countries. *International Review of Administrative Sciences*, 47(2), 133–145.  
<https://doi.org/10.1177/002085238104700205>

- Rondinelli, D. A., McCullough, J. S., & Johnson, R. W. (1984). "Análisis de las políticas de descentralización en los países en desarrollo: un marco político-económico". *Development and Change*, 15(1), 69-84.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-7660.1989.tb00340.x>
- Rosenberg, M. (2002). Gobierno local y servicios públicos: aproximación conceptual y práctica. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (22), 45-67.
- Roth Deubel, A. (2002). *La política pública: formulación, análisis e implementación*. Bogotá: Ediciones Aurora.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Smoke, P. (2003). Decentralisation in Africa: Goals, dimensions, myths and challenges. *Public Administration and Development*, 23(1), 7-16.  
<https://doi.org/10.1002/pad.255>
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas* (1.ª ed.). Editorial Ariel.
- Umbach, P. D., & Wawrzynski, M. R. (2005). Los profesores sí importan: el papel de los profesores universitarios en el aprendizaje y la participación de los estudiantes. *Research in Higher Education*, 46(2), 153-184.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11162-004-1598-1>
- Vargas, A. (2014). El impacto de la descentralización en la calidad de los servicios públicos en América Latina. *Cuadernos de Desarrollo*, 12(1), 87-104.

## VII. ANEXOS

### Anexo 3. 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:	PÉREZ RAMÍREZ DANNES FERNANDO	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401735865
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. DIEGO ALMEIDA BURBANO	DOCENTE TUTOR:	PhD. WLADIMIR PÉREZ PARRA
DOCENTE:	MSC. HADA SOLÓRZANO		
TEMA DEL TIC:	"Políticas de descentralización y su incidencia en la eficacia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10.00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10.00	
3	METODOLOGÍA	9.67	INCLUIR EN LA PRESENTACIÓN LA ESTRATIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN
4	RESULTADOS	10.00	
5	DISCUSIÓN	10.00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9.67	ESTABLECER LAS DEPENDENCIAS
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	10.00	COORDINAR TIEMPO DE EXPOSICIÓN ENFASIS EN LOS RESULTADOS
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.67	REVISAR NORMAS APA EN TODO EL DOCUMENTO

Obteniendo una nota de: **9.83** 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 **viernes, 28 de noviembre de 2025**

MSC. DIEGO ALMEIDA BURBANO  
PRESIDENTE TRIBUNAL

PhD. WLADIMIR PÉREZ PARRA  
DOCENTE TUTOR

MSC. HADA SOLÓRZANO  
DOCENTE

Anexo 4. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN  
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME: PÉREZ RAMÍREZ DANNES FERNANDO</b>				
<b>DATE: Lunes, 1 de diciembre de 2025</b>				
<b>Topic: "Políticas de descentralización y su incidencia en la eficacia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"</b>				
<b>MARKS AWARDED</b> <span style="float: right;"><b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b></span>				
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input 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 checked="" 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:** PÉREZ RAMÍREZ DANNES FERNANDO

**Fecha de recepción del abstract:** Sábado, 15 de noviembre de 2025

**Fecha de entrega del informe:** Lunes, 1 de diciembre 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 5.** Evidencia de encuestas y entrevistas

### **ENCUESTA**

**Objetivo:** Recopilar la percepción y opinión de la ciudadanía de Tulcán sobre la implementación de las políticas de descentralización y su incidencia en la calidad y eficacia de los servicios públicos municipales, con el fin de analizar cómo estas políticas afectan la gestión pública local.

**Indicaciones:** Por favor, responda con sinceridad todas las preguntas; sus respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con fines académicos. No existen respuestas correctas o incorrectas, su opinión es muy importante para este estudio.

**1. ¿Considera que el tiempo de respuesta del GAD para la aprobación de permisos de construcción o uso de suelo es oportuno?**

- Nada oportuno
- Poco oportuno
- Regularmente oportuno
- Oportuno
- Muy oportuno

**2. ¿Qué tan satisfecho(a) está con el mantenimiento y la calidad de los parques, áreas verdes y la gestión ambiental en general del cantón?**

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**3. ¿Considera que las ordenanzas y regulaciones vigentes del GAD se aplican de manera efectiva para mejorar la calidad y el orden del transporte público urbano (ej. estado de unidades, comportamiento de conductores, etc.)?**

- Nada efectiva
- Poco efectiva
- Regularmente efectiva
- Efectiva
- Muy efectiva

**4. ¿Qué tan efectiva considera la señalización vial y las medidas de control de tránsito implementadas por el GAD en Tulcán?**

- Nada efectiva

- Poco efectiva
- Regularmente efectiva
- Efectiva
- Muy efectiva

**5. ¿Considera que las obras de infraestructura urbana (aceras, parques, etc.) se gestionan y finalizan en plazos razonables?**

- Definitivamente no
- Casi siempre no
- A veces sí, a veces no
- Casi siempre sí
- Definitivamente sí

**6. ¿Cómo calificaría el estado de la pavimentación y el mantenimiento (bacheo) de las vías principales y secundarias de su sector?**

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

**7. ¿Qué tan accesible y variada considera la oferta de eventos culturales y actividades de fomento artístico promovidos por el GAD?**

- Nada accesible y variada
- Poco accesible y variada
- Regularmente accesible y variada
- Accesible y variada
- Muy accesible y variada

**8. ¿Considera que el GAD protege y promueve adecuadamente los sitios y bienes considerados patrimonio cultural o histórico de Tulcán?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**9. ¿Considera que el GAD ha realizado esfuerzos efectivos para ampliar la cobertura de agua potable y alcantarillado a todas las zonas del cantón, incluyendo las rurales?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**10. ¿Conoce usted en qué se invierten los recursos (impuestos, tasas y tarifas) que paga al GAD de Tulcán?**

- Totalmente inseguro de conocer
- Inseguro de conocer
- Ni seguro ni inseguro de conocer
- Seguro de conocer
- Totalmente seguro de conocer

**11. ¿Considera que las tasas y tarifas municipales (por servicios básicos, impuestos, etc.) son justas y proporcionales a la calidad de los servicios recibidos?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**12. ¿Cómo calificaría la calidad del agua potable que recibe en su hogar (ej. presión, sabor, continuidad del servicio)?**

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

**13. ¿Considera que el GAD atiende y soluciona con rapidez los problemas de alcantarillado o fugas de agua en su sector?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**14. ¿Qué tan satisfecho(a) está con la frecuencia y puntualidad del servicio de recolección de basura en su barrio?**

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**15. ¿Cómo calificaría la cobertura y la calidad del alumbrado público en su sector durante la noche en términos de seguridad?**

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

**16. ¿Qué tan satisfecho(a) está con las condiciones de higiene, orden y seguridad en los mercados y ferias municipales de Tulcán?**

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**17. ¿Considera que el mantenimiento, la limpieza y la infraestructura de los cementerios municipales son adecuados?**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**18. ¿Considera que el GAD atiende con la rapidez necesaria los reportes de daños graves en las vías (ej. hundimientos, deslaves)?**

- Nada oportuno
- Poco oportuno

- Regularmente oportuno
- Oportuno
- Muy oportuno

**19. ¿Qué tan satisfecho(a) está con el mantenimiento (limpieza, vegetación, mobiliario) y la seguridad de los parques, plazas y otros espacios públicos de Tulcán?**

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**20. ¿Se siente seguro(a) al utilizar el transporte público urbano en Tulcán?**

- Muy inseguro
- Inseguro
- Neutral
- Seguro
- Muy seguro

**21. ¿Qué tan satisfecho(a) está con la gestión de señalización vial?**

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

## FORMATO DE ENTREVISTA

El presente formato de entrevista forma parte de la investigación académica para la tesis titulada: "Políticas de descentralización y su incidencia en la eficacia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán". La información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad, utilizada únicamente con fines académicos y de análisis, y no se divulgará su identidad ni sus respuestas de forma individualizada.

1. ¿Cuál es el tiempo promedio de resolución de permisos de construcción y su porcentaje de cumplimiento del plazo máximo legal?
2. ¿Cómo mide o evalúa el GAD el impacto de sus políticas de conservación ambiental y el mantenimiento de áreas verdes?
3. ¿Cuáles son las principales regulaciones del transporte público urbano y cómo se monitorea su cumplimiento por las operadoras?
4. ¿Cuál es el presupuesto anual destinado a la señalización y cuántas campañas de seguridad vial se realizaron en el último año?
5. ¿Qué porcentaje de proyectos de infraestructura urbana se terminaron dentro de los plazos contractuales en el último año?
6. ¿Cuál es el porcentaje de vías urbanas y rurales que recibieron mantenimiento o bacheo en el último año fiscal?
7. ¿Cuántos eventos culturales gratuitos para la ciudadanía promovió el GAD en el último año?
8. ¿Cuál es la inversión anual y las principales acciones destinadas a la protección y conservación del patrimonio local?
9. ¿Cuál es la tasa de cobertura actual de agua potable y alcantarillado en las zonas rurales?
10. ¿Cuáles son los tres principales mecanismos que usa el GAD para informar a la ciudadanía sobre el destino de impuestos y tasas?
11. ¿Cómo justifica técnicamente el GAD el monto de las tasas y tarifas por servicios públicos (costo-beneficio)?
12. ¿Qué indicadores técnicos de calidad y presión del agua maneja el GAD y con qué frecuencia se monitorea la calidad?
13. ¿Cuál es el tiempo promedio de atención y solución de reclamos por fugas o daños en el alcantarillado?

14. ¿Qué porcentaje de cumplimiento tienen las rutas de recolección de desechos sólidos y cómo se registra el seguimiento de las quejas?
15. ¿Cuál es el porcentaje de cobertura de alumbrado público y qué medidas existen para iluminar puntos críticos de seguridad?
16. ¿Qué procedimientos de control sanitario y orden se aplican y con qué frecuencia se inspeccionan mercados y ferias?
17. ¿Cuál es el personal y presupuesto asignado al mantenimiento y limpieza del cementerio municipal?
18. ¿Cuál es el tiempo promedio oficial de respuesta para atender un reporte por daño grave en la infraestructura vial?
19. ¿Cuál es el mecanismo de control de calidad que usa el GAD para el mantenimiento, limpieza y vigilancia de parques y plazas?
20. ¿Qué medidas tecnológicas o convenios de seguridad se han exigido o implementado en el transporte público urbano para el usuario?
21. ¿Cuál es el proceso de mantenimiento y renovación de la señalización vial (parqueaderos, zonas azules) para garantizar su visibilidad?

**Tabla 26.** Datos del entrevistado 1.

<b>Nombre y Apellido:</b> Francisco Méndez	
<b>Cargo:</b> Jefe de la Jefatura de Planificación de Desarrollo	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuál es el tiempo promedio de resolución de permisos de construcción y su porcentaje de cumplimiento del plazo máximo legal?	En teoría, tenemos un plazo máximo de 60 días, pero en la práctica, si el expediente está completo, estamos resolviendo en un promedio de 35 a 45 días calendario. Nuestro porcentaje de cumplimiento del plazo legal es alto, superando el 90%, aunque el 10% restante generalmente son casos demorados por falta de subsanación de documentos por parte del promotor.
¿Cuál es el presupuesto anual destinado a la señalización y cuántas campañas de seguridad vial se realizaron en el último año?	El presupuesto de señalización lo maneja Obras Públicas junto con la Dirección de Movilidad, pero se planifica anualmente. La asignación varía, incluyendo la pintura de vías. Las campañas son competencia de Comunicación e involucran a Movilidad.
¿Cuál es la tasa de cobertura actual de agua potable y alcantarillado?	Según los últimos datos del Plan de Desarrollo, la cobertura de agua potable en la ruralidad está cerca del 99%. El alcantarillado es el desafío, y se mantiene en torno al 60%.
¿Cómo justifica técnicamente el GAD el monto de las tasas y tarifas?	Se realiza un Estudio de Costos cada cierto período. La justificación técnica se basa en el costo real de provisión del servicio (mantenimiento, operación, personal) más un porcentaje menor para inversión y

por servicios públicos (costo-beneficio)?	depreciación. Se aplica la fórmula costo-tarifa, donde el beneficio es la garantía de continuidad y calidad del servicio.
---	---

**Tabla 27.** Datos del entrevistado 2.

<b>Nombre y Apellido:</b> Kevin Villarreal	
<b>Cargo:</b> Técnico de la Dirección de Planificación y Gestión Territorial	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuál es el tiempo promedio de resolución de permisos de construcción y su porcentaje de cumplimiento del plazo máximo legal?	El área de Gestión Territorial es la encargada directa de esto. Los permisos de construcción menor salen rápido, en unas dos semanas. Los proyectos grandes, rondan las seis semanas. Hemos automatizado mucho el proceso para garantizar el cumplimiento, que se mantiene sobre el 90% en los reportes trimestrales.
¿Cuál es la inversión anual y las principales acciones destinadas a la protección y conservación del patrimonio local?	La inversión en patrimonio es variable, ya que depende de los proyectos aprobados por el INPC. El último año se destinó aproximadamente \$180.000. Las acciones principales son la restauración de lugares turísticos y céntricos de nuestro cantón. Además centrados en la recuperación de espacios públicos y la iluminación ornamental para realzar el valor patrimonial.

**Tabla 28.** Datos del entrevistado 3.

<b>Nombre y Apellido:</b> Stalin Lima	
<b>Cargo:</b> Técnico de la Dirección de Gestión Ambiental	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cómo mide o evalúa el GAD el impacto de sus políticas de conservación ambiental y el mantenimiento de áreas verdes?	Lo medimos con indicadores clave, como el número de hectáreas reforestadas anualmente, la calidad del aire en puntos de muestreo específicos, y el índice de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los parques y áreas verdes. También se mide el porcentaje de residuos reciclados en el año como indicador de gestión.
¿Qué indicadores técnicos de calidad y presión del agua maneja el GAD y con qué frecuencia se monitorea la calidad?	Manejamos el indicador de cloro residual libre, buscando mantenerlo entre 0.3 y 1.5 mg/L, además de análisis fisicoquímicos y microbiológicos. La calidad se monitorea diariamente en las plantas y semanalmente en puntos estratégicos de la red de distribución. La presión se mide según la norma para garantizar que llegue a las zonas altas.
¿Qué porcentaje de cumplimiento tienen las rutas de recolección de desechos sólidos y cómo se registra el seguimiento de las quejas?	El cumplimiento de las rutas urbanas está cerca del 98%, y las quejas se manejan con un sistema de sugerencias en la Dirección de Ambiente. Cada queja tiene un código y se le da seguimiento hasta que se verifica con el usuario la atención.
¿Qué procedimientos de control sanitario y orden se	Los procedimientos los aplica la Comisaría, pero nosotros en Ambiente colaboramos con el control

aplican y con qué frecuencia se inspeccionan mercados y ferias?	sanitario. Se exige el uso de equipamiento adecuado, manejo de residuos y control de plagas. Las inspecciones en mercados fijos son semanales, y en ferias se hacen cada vez que se instalan
¿Cuál es el personal y presupuesto asignado al mantenimiento y limpieza del cementerio municipal?	Para el mantenimiento y limpieza tenemos un equipo fijo de 10 personas. El presupuesto anual destinado a insumos, maquinaria menor y mantenimiento de infraestructura bordea los \$50.000 en el último período.
¿Cuál es el mecanismo de control de calidad que usa el GAD para el mantenimiento, limpieza y vigilancia de parques y plazas?	El control de calidad se hace mediante inspecciones diarias por parte de un supervisor de la Dirección de Ambiente, usando una lista de chequeo que cubre la calidad del césped, el estado de los juegos y la ausencia de basura. También se realiza una encuesta de percepción ciudadana semestralmente.

**Tabla 29.** Datos del entrevistado 4.

<b>Nombre y Apellido:</b> Arturo Rosero	
<b>Cargo:</b> Director de la Dirección de Obras Públicas	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuál es el presupuesto anual destinado a la señalización y cuántas campañas de seguridad	El área de Obras ejecuta la obra física. En el último año, tuvimos un presupuesto de aproximadamente \$250.000 solo para materiales y mano de obra para la señalización horizontal y vertical. No manejo la cifra exacta de campañas.

<p>vial se realizaron en el último año?</p>	
<p>¿Qué porcentaje de proyectos de infraestructura urbana se terminaron dentro de los plazos contractuales en el último año?</p>	<p>Con el control estricto que hemos implementado, logramos que un 75% de los proyectos de infraestructura urbana se culminaran estrictamente dentro de los plazos. El 25% restante sufrió retrasos justificados por reajustes o condiciones climáticas adversas.</p>
<p>¿Cuál es el porcentaje de vías urbanas que recibieron mantenimiento o bacheo en el último año fiscal?</p>	<p>El bacheo y mantenimiento es una tarea constante. En el área urbana, cubrimos cerca del 70% de la malla vial con bacheo o recapeo ligero, priorizando las vías de producción.</p>
<p>¿Cuál es el porcentaje de cobertura de alumbrado público y qué medidas existen para iluminar puntos críticos de seguridad?</p>	<p>La cobertura general de alumbrado público en el cantón supera el 95%, incluyendo ya gran parte de la zona rural con extensiones. Para los puntos críticos de seguridad, la estrategia es la instalación de luminarias LED de alta potencia con tecnología smart que permite monitorear su funcionamiento y reforzar la intensidad lumínica.</p>
<p>¿Cuál es el tiempo promedio oficial de respuesta para atender un reporte por daño grave en la infraestructura vial?</p>	<p>Para un daño grave (hundimiento, socavón grande), tenemos un protocolo de emergencia que garantiza la llegada del equipo técnico y la señalización del peligro en un tiempo máximo de 3 horas para la zona urbana. La solución total dependerá de la complejidad.</p>
<p>¿Cuál es el proceso de mantenimiento y renovación de la</p>	<p>El proceso comienza con una inspección semestral por parte de Obras. El mantenimiento y renovación se realiza con pintura termoplástica reflectiva, que</p>

señalización vial (parqueaderos, zonas azules) para garantizar su visibilidad?	tiene mayor durabilidad que la pintura normal. Se priorizan las zonas azules y parqueaderos cada 12 a 18 meses para garantizar la visibilidad y el cumplimiento de la norma.
--	--

**Tabla 30.** Datos del entrevistado 5.

<b>Nombre y Apellido:</b> Verónica Paguay	
<b>Cargo:</b> Asistente de la Dirección de Comunicación Institucional	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuál es el presupuesto anual destinado a la señalización y cuántas campañas de seguridad vial se realizaron en el último año?	Nosotros nos encargamos de las campañas. En el último año realizamos seis campañas grandes de seguridad vial, enfocadas en peatones y ciclistas, sin contar los posts en redes sociales.
¿Cuántos eventos culturales gratuitos para la ciudadanía promovió el GAD en el último año?	Si contamos eventos grandes fiestas de cantonización, navidad, etc. y los intermedios (ferias de emprendimiento con presentaciones artísticas), promocionamos un total de 25 eventos culturales gratuitos para la ciudadanía en el último año, sin incluir las actividades propias de las casas comunales.
¿Cuáles son los tres principales mecanismos que usa el GAD para informar a la ciudadanía	Son tres pilares que manejamos: 1. El Informe de Rendición de Cuentas del Alcalde; 2. La sección de Transparencia en la página web con todos los informes financieros detallados; y 3. Las Asambleas

sobre el destino de impuestos y tasas?	<p>Ciudadanas Barriales donde se explica el detalle de la inversión por sector.</p> <p>Además de los medios de comunicación convencionales, como es televisión, radio, prensa, también a través de redes sociales, que es otra plataforma de comunicación.</p>
--	--

**Tabla 31.** Datos del entrevistado 6.

<b>Nombre y Apellido:</b> Paúl Pozo	
<b>Cargo:</b> Jefe de la Jefatura de Evaluación y Seguimiento	
<b>Entidad Pública:</b> GAD Municipal de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cuál es el tiempo promedio de resolución de permisos de construcción y su porcentaje de cumplimiento del plazo máximo legal?	Según los indicadores que monitoreamos, el promedio está cerca de los 40 días. El cumplimiento del plazo máximo legal se mantiene por encima del 90%. Los cuellos de botella son casi siempre externos al GAD, por trámites de los usuarios.
¿Cómo mide o evalúa el GAD el impacto de sus políticas de conservación ambiental y el mantenimiento de áreas verdes?	En esta área, se evalúa la ejecución presupuestaria de proyectos ambientales y los resultados de los muestreos de calidad ambiental, especialmente el mantenimiento de las áreas verdes por metro cuadrado y la efectividad de las campañas de reciclaje.
¿Cuáles son las principales regulaciones del	Las regulaciones clave son el cumplimiento de rutas y frecuencias, la tarifa oficial, la antigüedad máxima

<p>transporte público urbano y cómo se monitorea su cumplimiento por las operadoras?</p>	<p>de los vehículos, y el uso de la tecnología de seguridad (cámaras/GPS). El monitoreo se hace con un sistema de GPS en todas las unidades y por inspectores en campo que hacen controles sorpresa.</p>
<p>¿Qué porcentaje de proyectos de infraestructura urbana se terminaron dentro de los plazos contractuales en el último año?</p>	<p>Mi Jefatura monitorea eso de cerca. La eficiencia en el cumplimiento de plazos contractuales en Obras Públicas cerró el año pasado en un 75%, que es un buen indicador, pero se busca llegar al 85%.</p>
<p>¿Cuál es el porcentaje de vías urbanas y rurales que recibieron mantenimiento o bacheo en el último año fiscal?</p>	<p>Según los informes de Obras Públicas, la cobertura de mantenimiento vial urbano está en el 70%, enfocada en puntos críticos.</p>
<p>¿Cuál es el tiempo promedio de atención y solución de reclamos por fugas o daños en el alcantarillado?</p>	<p>Para reclamos por daños graves en el alcantarillado, el tiempo promedio de atención es de 4 a 6 horas para la inspección inicial. El tiempo de solución depende de la magnitud, pero en averías menores (taponamientos), se soluciona en menos de 24 horas. Si es una rotura de tubería principal, puede tomar de 2 a 3 días.</p>
<p>¿Qué medidas tecnológicas o convenios de seguridad se han exigido o implementado en el transporte público urbano para el usuario?</p>	<p>Hemos sugerido a las operadoras la instalación de cámaras de seguridad y un sistema de GPS para el monitoreo de ruta. Adicionalmente, se sugirió un botón de pánico conectado al ECU 911 en todas las unidades de transporte público por el momento para los conductores.</p>

**Anexo 4.** Evidencia de las entrevistas realizadas a los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán.

