

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “ Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los Servicios Públicos”

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

AUTORAS: Escobar Canacuan Cinthia Damaris
Quiroz Vela Joselyn Estefanía

TUTOR: MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes(s) Escobar Canacuan Cinthia Damaris y Escobar y Quiroz Vela Joselyn Estefanía con el número de cédula 0401800560 y 0401522727 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los Servicios Públicos"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Hada Esther Solórzano Robinson

TUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Escobar Canacuan Cinthia Damaris y Quiroz Vela Joselyn Estefanía con cédula de identidad número 0401800560 y 0401522727 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Escobar Canacuan Cinthia Damaris

AUTORA



Quiroz Vela Joselyn Estefanía

Tulcán, diciembre de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Escobar Canacuan Cinthia Damaris y Quiroz Vela Joselyn Estefania declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios Públicos "y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Escobar Canacuan Cinthia Damaris

AUTORA



Quiroz Vela Joselyn Estefanía

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por ser mi guía y fortalecerme en mi vida por permitirme culminar y alcanzar esta meta y a la Virgencita de las lajas por su bendición que me acompaña siempre. A mi madre Carmita Escobar por ser mi apoyo incondicional en el transcurso de mi vida y en esta etapa importante por su amor infinito y la confianza en mí. A mis más grandes y bellos Ángeles que desde el cielo siempre me bendicen a mis Abuelitos Jorge Escobar y Carmen Canacuan quienes son mi mayor inspiración. A mis tías Maura, Rubiela y Cecilia Escobar quienes siempre han estado dándome ánimos.

A mi novio Fernando Chiles por estar siempre a mi lado apoyándome en el transcurso de este proceso y a toda mi familia. De manera especial a nuestra Tutora Msc Hada Solorzano por orientarnos durante nuestro trabajo de investigación por su paciencia. A mi compañera de tesis Joselyn Quiroz por su constancia y dedicación que tuvimos juntas, por su colaboración y compromiso durante el transcurso de este trabajo ya que es muy significativo para las dos. Finalmente, a cada persona que estuvo siempre alentándome a mi amiga Dayra Huera que ha sido mi cómplice de muchas locuras, en esta etapa de la universidad convertirse una personita muy importante. Dayana Paspuel mi preciosa gracias por estar siempre cuando más te necesito y por siempre alentarme y no dejarme sola.

Con cariño Cinthia Escobar

Agradezco a dios porque es fuente de sabiduría y fortaleza, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida. Por haberme dado la salud, la perseverancia y la fe necesaria para culminar con éxitos esta etapa académica.

A mis padres Jhonny Quiroz y Rosa Vela, quienes con su amor, comprensión y sacrificio han sido el pilar fundamental de mi formación. Su ejemplo de esfuerzo y constancia me ha inspirado a seguir adelante y a no rendirme ante las dificultades. A mi hermano Alexander Quiroz por su apoyo incondicional y palabras de aliento en los momentos más exigentes.

A mi tutora Hadita Solorzano por su guía, su tiempo y sus valiosas orientaciones que hicieron posible la culminación de este trabajo. A mi compañera de tesis Cinthia Escobar, por su amistad y colaboración y motivación durante el proceso de la tesis. Cada experiencia compartida ha construido al crecimiento personal que hoy celebramos juntas. Finalmente, a todas las personas.

Con Cariño Joselyn Quiroz

DEDICATORIA

Dedico esta investigación principalmente a Dios por darme la fuerza y sostenerme cuando más lo necesite y por guiarme a lo largo de este camino, A mi Madre Carmita Escobar el amor de mi vida quien asido mi ejemplo y mi mayor orgullo, motor e inspiración por ser padre y madre a la vez y haberme brindado su apoyo cuando más la necesite y nunca me dejo sola mamita hermosa cada paso que siga dando siempre será una recompensa para usted .A mis abuelitos Jorge Escobar y Carmen Canacuan les dedico este logro a mis dos grandes Angelitos y amores eternos, aunque ya no se encuentren físicamente conmigo en este mundo permanecerán siempre en mi corazón. A mis tres tías Maura, Rubiela y Cecilia Escobar con gratitud les dedico este logro también es para ustedes por ser mis cómplices, amigas mis segundas madres en mi vida se sientan orgullosas de mi es para ustedes. por haberme brindado, su cariño, incondicional. A mi novio Fernando Chiles por ser pilar fundamental durante mi camino, gracias por ser mi compañero desde el inicio hasta el final por todo el amor, cariño que me ha brindado y ha estado a mi lado en todo momento en las buenas malas y sobre todo en las peores y por siempre alentarme y nunca dejarme sola, ser mi apoyo incondicional en este proceso por motivarme día a día para que no me rindiera. A todas las personas que nunca dudaron de mí.

Con cariño Cinthia Escobar

Dedico este trabajo ante todo a Dios, por haberme dado la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa tan importante en mi vida. A mis padres Jhonny Quiroz y Rosa Vela quienes, con su amor incondicional, su ejemplo y sus sacrificios me enseñaron el verdadero significado del esfuerzo y la dedicación. Gracias por creer en mi aun en los momentos en que yo misma dudaba. Este logro es también suyo, porque sin su apoyo constante y sus palabras de aliento, jamás habría llegado hasta aquí. A mi Hermano Alexander Quiroz por ser fuente de alegría, motivación y compañía en los días difíciles. Gracias por recordarme siempre que los sueños se alcanzan paso a paso. A mis amigos, quienes me brindaron su apoyo incondicional en los momentos de mayor estrés. Su presencia hizo más llevadero este camino lleno de retos y aprendizajes. A mi compañera de tesis Cinthia Escobar por las largas jornadas de trabajo, los debates, la risa y el compañerismo que hicieron de esta experiencia algo inolvidable. Finalmente, me dedico este logro a mí mismo.

Con cariño Joselyn Quiroz

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3. JUSTIFICACIÓN	19
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	21
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.2.1. Teoría Burocrática – Max Weber	28
2.2.2. Teoría de servicio Público	29
Bases conceptuales.....	30
Desempeño laboral.....	30
Calidad en el servicio.....	31
Servicio público	32
Profesionalización administrativa	32
Evaluación del servicio público	33
2.2.3 Atención al usuario	34
2.3. Marco legal.....	35
III. METODOLOGÍA	41
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	41

3.1.1. Cualitativo.....	41
3.1.2. Tipo de Investigación	42
3.1.2.1. Investigación Exploratoria	42
3.2. IDEA A DEFENDER	44
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	44
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	46
3.4.1. Inductivo	46
3.4.2. Deductivo	47
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	49
3.5.1. Población y Muestra.....	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1. RESULTADOS.....	54
4.1.1. Resultados del cuestionario.....	54
4.1.1. Resultados de las entrevistas.....	73
4.2. DISCUSIÓN	94
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
5.1. CONCLUSIONES.....	99
5.2. RECOMENDACIONES.....	100
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
VII. ANEXOS.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución del Ecuador	35
Tabla 2. Tratados y convenios internacionales.....	36
Tabla 3. Códigos y normas	37
Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables.....	45
Tabla 6. Distribución de la edad de la ciudad de Ibarra según el género	49
Tabla 7. Estratificación de la muestra según género	51
Tabla 7. Alcalde (Álvaro Ramiro Castillo Aguirre)	73
Tabla 8. Director de Gestión Ambiental (Diego Ramiro Villalba Calderón)	74
Tabla 9. Director de Obras Públicas (Christian Fernando Vivero Erazo)	77
Tabla 10. Responsable de Calidad Ambiental (Silvia Margarita Castro Cuchala).....	79
Tabla 11. Giovanni Rivedaneira Gerente general (EMAPA-I)	81
Tabla 12. Javier Amaguaña Farinango (Inspector de Alcantarillado De EMAPA-I)	83
Tabla 13. Actor Social (Azaria Barreros) Presidente del barrio Caranqui.....	85
Tabla 14. Actor Social (Milagros Cuaran) Presidenta del barrio San Francisco sector nuevo amanecer	87
Tabla 15. Actor Social Presidente del barrio Sagrario.....	89
Tabla 15. Actor Social () Presidenta del barrio Alpachaca	91
Tabla 1. Constitución del Ecuador	35
Tabla 2. Tratados y convenios internacionales.....	36
Tabla 3. Códigos y normas	37
Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables.....	45
Tabla 6. Distribución de la edad de la ciudad de Ibarra según el género	49
Tabla 7. Estratificación de la muestra según género	51
Tabla 7. Alcalde (Álvaro Ramiro Castillo Aguirre)	73
Tabla 8. Director de Gestión Ambiental (Diego Ramiro Villalba Calderón)	74
Tabla 9. Director de Obras Públicas (Christian Fernando Vivero Erazo)	77

Tabla 10. Responsable de Calidad Ambiental (Silvia Margarita Castro Cuchala).....	79
Tabla 11. Giovanni Rivedaneira Gerente general (EMAPA-I)	81
Tabla 12. Javier Amaguaña Farinango (Inspector de Alcantarillado De EMAPA-I)	83
Tabla 13. Actor Social (Azaria Barreros) Presidente del barrio Caranqui.....	85
Tabla 14. Actor Social (Milagros Cuaran) Presidenta del barrio San Francisco sector nuevo amanecer	87
Tabla 15. Actor Social Presidente del barrio Sagrario.....	89
Tabla 15. Actor Social () Presidenta del barrio Alpachaca	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo	54
Figura 2. Edad.....	55
Figura 3. Instrucción	56
Figura 4. Lugar de residencia	57
Figura 5. Eficiencia de las obras.....	58
Figura 6. Resolución de trámites	59
Figura 7. Acceso a la información.....	60
Figura 8. Frecuencia de fallas	61
Figura 9. Información sobre el presupuesto	61
<i>Figura 10. Nivel de eficiencia percibido</i>	<i>62</i>
<i>Figura 11. Gestión de quejas y peticiones.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 12. Cobertura el servicio</i>	<i>64</i>
<i>Figura 13. Frecuencia del servicio de agua potable</i>	<i>65</i>
<i>Figura 14. Satisfacción con el servicio</i>	<i>66</i>
<i>Figura 15. Recolección de basura</i>	<i>67</i>
<i>Figura 16. Respuesta a solicitudes por parte del GAD</i>	<i>68</i>

<i>Figura 17. Alcantarillado</i>	<i>69</i>
<i>Figura 18. Atención en las oficinas</i>	<i>70</i>
<i>Figura 19. Mejora de cobertura en servicios.....</i>	<i>71</i>

RESUMEN

La gestión pública se encuentra inmersa en una serie de desafíos que ha limitado la eficiencia en la prestación de servicios públicos, esto a pesar de los grandes avances tecnológicos, especialmente en los países en vías de desarrollo que presentan dificultades como la ausencia de un sistema eficiente y la desarticulación con el sistema presupuestario. En base a ello se planteó como objetivo de la investigación analizar la incidencia de la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra en la prestación de los servicios públicos. Se utilizó una metodología basada en el enfoque mixto, utilizando los paradigmas cualitativo y cuantitativo, mismos que tuvieron como instrumentos de recolección de datos a la entrevista y el cuestionario respectivamente, las primeras se aplicaron a directivos y actores sociales mientras que el segundo se aplicó a la población urbana, permitiendo destacar como resultados que la gestión pública del GAD de Ibarra presenta avances en la planificación institucional y en la ejecución de programas, pero aún enfrenta limitaciones en la coordinación interdepartamental, transparencia y participación ciudadana. Se determinó que la incidencia en la prestación de los servicios públicos es moderada, con deficiencias en cobertura, eficiencia y equidad, reflejando la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión orientada a resultados. Se concluye que una estructura administrativa que, si bien ha avanzado en la adopción de mecanismos formales de planificación institucional, aún se encuentra tensionada entre la normatividad técnica y la práctica burocrática tradicional que condiciona la eficiencia de la gestión.

Palabras Claves: gestión pública, servicios públicos, gestión municipal, incidencia.

ABSTRACT

Public administration faces a series of challenges that have limited the efficiency of public service delivery, despite significant technological advancements, especially in developing countries that experience difficulties such as the lack of an efficient system and a disconnect with the budgetary system. Based on this, the objective of this research was to analyze the impact of public administration on the provision of public services in the Decentralized Autonomous Government of Ibarra. A mixed-methods approach was used, employing both qualitative and quantitative paradigms. Data collection instruments included interviews and questionnaires, respectively. Interviews were administered to managers and social actors, while questionnaires were administered to the urban population. The results indicate that the Ibarra Decentralized Autonomous Government has made progress in institutional planning and program implementation, but still faces limitations in interdepartmental coordination, transparency, and citizen participation. It was determined that the impact on the provision of public services is moderate, with deficiencies in coverage, efficiency, and equity, reflecting the need to strengthen results-oriented management mechanisms. It is concluded that the administrative structure, while having made progress in adopting formal institutional planning mechanisms, is still caught between technical regulations and traditional bureaucratic practices, which limit management efficiency.

Keywords: public management, public services, municipal management, impact.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como propósito analizar la incidencia de la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra en la prestación de los servicios públicos. Es así que se busca comprender cómo los procesos administrativos, planificación institucional y ejecución de políticas públicas inciden en la eficiencia, calidad y equidad de los servicios, los cuales constituyen el núcleo de la relación entre el Estado con la comunidad. Este análisis permite evaluar la efectividad de la gestión pública local, su grado de alineación con las necesidades colectivas con las estrategias.

En el primer capítulo se aborda el problema de investigación, donde se plantean las causas y consecuencias de las deficiencias en la gestión pública municipal, así como la justificación de su estudio. Es por ello que se parte del reconocimiento de que una gestión pública eficiente es la base del desarrollo local, ya que determina la capacidad del gobierno para garantizar servicios de calidad, promoviendo la participación ciudadana y optimizar los recursos disponibles. Es así que se quiere examinar la manera en que la gestión administrativa del GAD de Ibarra incide en la prestación de servicios públicos, evaluando la coherencia entre la planificación institucional y los resultados alcanzados.

El interés de abordar este tema surge de la creciente necesidad de fortalecer la administración pública local frente a las demandas sociales contemporáneas ya que, en Ibarra, la percepción ciudadana refleja que la cobertura y calidad de los servicios no siempre responde con eficacia a las expectativas colectivas. Esta situación evidencia la importancia de analizar los factores internos y externos que condicionan la gestión institucional, mecanismos de planificación utilizados y grado de respuesta ante las necesidades sociales, por lo que la investigación se apoya en la premisa de que una gestión pública transparente, participativa que se orienta a resultados, lo que constituye un instrumento de equidad social y legitimidad democrática.

En el segundo capítulo se presentan los fundamentos teóricos y conceptuales que sustentan el estudio donde se abordan diversas perspectivas de la gestión pública moderna, desde los enfoques tradicionales hasta las teorías de burocrática para la gestión pública teoría del servicio Público y por resultados, estableciendo un marco analítico que permita comprender las dinámicas institucionales del GAD de Ibarra. De igual forma, se incluye un marco legal que recoge los principios constitucionales,

disposiciones del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización con las normativas relacionadas con la administración municipal y la prestación de servicios públicos.

El tercer capítulo detalla la metodología aplicada, en la que se describe el enfoque cuantitativo y observacional de tipo descriptivo, sustentado en la recopilación de información primaria y secundaria. Se utilizaron técnicas como la encuesta dirigida a ciudadanos del cantón y entrevistas a funcionarios del GAD además de actores sociales, con el objetivo de identificar la relación existente entre las prácticas de gestión y los niveles de satisfacción ciudadana, lo que permitió obtener una visión integral que combina los datos estadísticos con el análisis interpretativo, facilitando la triangulación de la información.

En el cuarto capítulo se exponen los resultados obtenidos, organizados según las variables de estudio, lo que posibilita visualizar los patrones de desempeño institucional y su impacto en la calidad del servicio, donde la interpretación de los hallazgos permitió reconocer tanto los avances administrativos como las debilidades estructurales del GAD, destacando la influencia de la planificación, participación ciudadana y la gestión presupuestaria en la prestación de los servicios.

Luego de ello, se desarrolló la discusión de resultados mediante el contraste con investigaciones previas y teorías relevantes, aportando una visión crítica reflexiva sobre la gestión pública local.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis, orientadas a fortalecer la capacidad institucional del GAD de Ibarra, optimizar la gestión de los recursos para consolidar un modelo de administración pública sustentado en la transparencia, eficiencia y participación social. La investigación busca, en última instancia, generar aportes teóricos y prácticos que contribuyan a repensar la gestión pública local como un proceso dinámico, integral y comprometido con la construcción del bienestar colectivo.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel global la prestación servicios públicos de agua potable se ha visto comprometida ya que la escasa asignación de recursos públicos y presupuesto; por lo tanto, se estima que a nivel mundial 2200 millones de personas carecer de un acceso al agua potable, de hecho, 3500 millones de personas, por lo tanto, se ha determinado que en los últimos años 1.4 millones de personas anualmente se ven afectados por las falencias que se presentan en los servicios de agua potable, también se ha identificado que cerca de 1000 niños menores de 5 años fallecen por las malas condiciones del agua potable, por lo tanto, es necesario llevar a cabo una gestión sólida y transparente para limita esta problemática (Naciones Unidas, 2021).

Desde esta perspectiva, la Organización de Estados Americanos sostiene que crecimiento población y el deterioro de los ecosistemas ha incidido directamente en el limitado servicio de agua potable, por esta razón, el servicio de agua potable se ha visto comprometido, sumado a esta problemática se encuentra en la gestión pública. En los gobiernos de turno especialmente por los recientes casos de corrupción que ha comprometido un servicio sólido y transparente en donde la población adquiere una limitada participación en la asignación de recursos y la transparencia del servicio de agua potable, por esta razón, se han establecido políticas para mitigar posibles efectos, sin embargo, el compromiso de la gestión ubica debe encontrar mecanismos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos (Mora, Jiménez, & Dubois, 2022).

La gestión pública en América Latina se encuentra inmersa en una serie de desafíos que ha limitado la eficiencia en la prestación de servicios públicos, esto a pesar de los grandes avances tecnológicos, especialmente en los países en vías de desarrollo que presentan dificultades como la ausencia de un sistema eficiente y la desarticulación con el sistema presupuestario. Desde esta perspectiva, los Gobiernos Autónomos Desarrollados de Sudamérica se encuentran conformados por personal que sea tanto competente como calificado. Sin embargo, en las diferentes áreas existe una escasa capacitación sobre los indicadores de gestión que permitan medir su eficiencia operativa; esto ha ocasionado que la prestación de servicios públicos no cumple con las necesidades de la población (Vera & Urgilés, 2023).

La gestión pública actualmente requiere de un proceso sólido capaz de cumplir los requerimientos de los ciudadanos, especialmente en el servicio público, más aún cuando esta adquiere una serie de procedimientos que surgen desde la planificación movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, solucionando problemas o satisfaciendo necesidades, originando resultados significativos para la sociedad y el país, consistentes con los objetivos gubernamentales, en forma eficiente, eficaz y equitativa, creando valor público para la sociedad como un colectivo (Huiman, 2022).

En virtud de ello, la gestión pública se ha establecido por la administración de todos los recursos económicos, tecnológicos y humanos que satisfagan las necesidades de los habitantes; esto ha conllevado que los servicios públicos brindados a la ciudadanía no cumplan con sus expectativas; especialmente por la débil planificación e incluso por el desinterés de cumplir con las competencias; esto ha ocasionado incertidumbre en la ciudadanía debido que no se sienten satisfechos con desempeño y manejo de la gestión pública. En este contexto, En Ecuador en las últimas décadas los GAD municipales se han encontrado inmersos en una serie de problemas internos, especialmente por el gran desafío de llevar a cabo la modernización del Estado que ha incidido en un grado deciente en la resolución de problemas en la prestación de los servicios públicos

En Ecuador los servicios públicos, ha sido distinta, al resto de otros países, por la débil definición de los roles y responsabilidades han reprimido el hecho de exigir y hacer cumplir los procedimientos, normas y políticas del sector, de esa manera ha generado algunas insolvencias a nivel nacional, provincial, municipal y local, impidiendo una eficiente gestión pública capaz de satisfacer la atención de servicio, así dificultando en brindar la calidad de servicio a la ciudadanía (Chungata, 2017). En este sentido, a nivel nacional el servicio público desde el punto de vista de la población requiere mejoras, puesto que, con cumple con todas sus necesidades y expectativas, esto debido que existe una inadecuada gestión en las instituciones gubernamentales, de hecho, se ha establecido por la escasa utilización de recursos y la innovación en sus procesos.

Desde esta perspectiva, la gestión pública ha incidido directamente en la prestación de servicios de agua potable, en donde se ha identificado que de cada 100 personas

el 27 no recibe agua de calidad, mientras que 9 reciben prácticas que contaminan este líquido; también se ha establecido que casi un tercio de la población a nivel mundial recibe agua contaminada de la fuente, esto es ocasionado por la escasa gestión pública en los servicios públicos, para ello, es necesario establecer soluciones inmediatas debido que gran parte de la población no percibe un servicio de calidad que garantice una mejor calidad de vida (INEC, 2019).

Dentro de las causas principales de los servicios públicos como el agua potable se pueden destacar la planificación estratégica poco sólida, con el uso de los recursos, y escasa transparencia en los procesos administrativos y limitada participación de la ciudadanía en las decisiones, debilidad en los mecanismos de control y una baja articulación entre las instituciones responsables (Rojas, Chamoly, & Santamaría, 2024).

Por otra parte, dentro de las consecuencias se evidencian en la insatisfacción de la población, en la disminución de la confianza hacia las autoridades locales y en la percepción de inequidad en la prestación de los servicios, de igual manera, se presentan carencias en áreas prioritarias como agua potable, recolección de basura y alcantarillado e infraestructura comunitaria, lo que afecta la calidad de vida y limita el desarrollo social (Zabaleta, Urtecho, & Oblitas, 2024).

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Ibarra no se encuentra ajeno frente a esta problemática debido que en los últimos años la prestación de servicios públicos como el agua potable, recolección de basura, alcantarillado entre otros, han presentado un alto índice de quejas, reclamos por tardanzas o respuesta a los tramites; esto se ha suscitado por la planificación, movilización y organización de los recursos humanos, financieros y tecnológicos; de hecho, la gestión pública del GAD Municipal de Ibarra ha limitado la asignación y distribución de bienes y mejorar la prestación de los servicios públicos, ocasionando insatisfacción en la ciudadanía

En efecto, estas dificultades pueden manifestarse por la escasa transparencia, la corrupción y la limitada capacidad técnica y administrativa del GAD; por tal motivo, los afectados directos son los ciudadanos quienes no perciben una adecuada prestación de servicios públicos y el GAD Municipal de Ibarra que actualmente se encuentra en la constante búsqueda de mecanismos para mejorar su gestión pública.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra en la prestación de servicios públicos?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realizó porque resulta necesario conocer cómo se desarrolla la gestión pública dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su relación con la prestación de los servicios públicos que recibe la ciudadanía, ya que comprender este fenómeno permite identificar las limitaciones existentes en los procesos administrativos, de planificación y de coordinación institucional, los cuales repercuten directamente en la calidad y cobertura de los servicios. Es así que se desarrolla información actualizada y objetiva que servirá como insumo para fortalecer la administración local, mejorar la confianza ciudadana y orientar la toma de decisiones hacia una gestión más eficiente y transparente en beneficio de la población.

Según Chacha *et al.*, (2023) menciona que la gestión pública permite la optimización de la eficacia y eficiente que permite mejorar el servicio del cliente, esto gracias a una adecuada gestión basada en la planificación y la implementación de políticas subyacentes en los servicios públicos, por tal motivo, el propósito del presente estudio fue analizar la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios públicos periodo 2019-2023; por tal motivo, este estudio permitió identificar como se encuentra actualmente la gestión pública sobre la prestación de servicios públicos en el GAD municipal de Ibarra.

Esto debido que según la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008) sostiene que "la calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia" (p. 6).

El estudio se plantea para generar un diagnóstico claro sobre la forma en que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra organiza y ejecuta su gestión pública en relación con los servicios que ofrece a la población lo que permitirá contar con información verificable sobre las prácticas administrativas, los procesos de planificación y los niveles de respuesta institucional, facilitando reconocer los aspectos que requieren ajustes y las fortalezas que se deben mantener en la administración local.

De igual forma este estudio se desarrolla para proporcionar un marco de referencia que sirva de apoyo a futuras decisiones en el ámbito de la gestión municipal ya que los resultados obtenidos podrán ser utilizados por autoridades, técnicos y actores sociales para orientar estrategias de mejora en la prestación de los servicios públicos de alcantarillado, agua potable y recolección de basura que busca promover mayor confianza ciudadana y asegurar que los recursos se administren con criterios de eficiencia, transparencia y equidad en beneficio del desarrollo del cantón Ibarra.

La necesidad del porque realizar esta investigación radica en identificar cuáles son los problemas comunes en la gestión pública de la empresa de agua potable de la ciudad de Ibarra, esto con la finalidad de diagnosticar y describir todos los problemas que afectan al desarrollo de la gestión pública y su satisfacción con los usuarios; contribuyendo de esta manera en mejorar todos los procesos de gestión que se lleva a cabo en esta institución, cumpliendo con las necesidades ciudadanos y mejorar el servicios bajo la transparencia y la implementación de recursos y mecanismos para garantizar un servicio de agua potable eficiente enfocado en las necesidades de los ciudadanos.

Realizar este estudio es de suma importancia, porque gracias a la gestión pública en la prestación del servicio público se podrá fortalecer la administración de todos los recursos que permitan cumplir con los requerimientos o necesidades de los ciudadanos, esto por esta razón, que este estudio se encuentra enmarcado a los problemas que se presentan en la gestión pública, para ello, se utilizaron técnicas de recolección de datos para identificar la percepción del ciudadano frente a los servicios públicos, en donde se obtuvo una visión clara sobre la perceptiva de la calidad del servicio y del punto de vista de las autoridades para identificar los proyectos, programas o actividades que realizan.

La investigación está dirigida principalmente a las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, ya que ellos son los responsables de la planificación, ejecución y control de los servicios públicos en el cantón. Los resultados del estudio servirán como un insumo técnico para fortalecer la gestión administrativa, optimizar el uso de los recursos y consolidar mecanismos de transparencia que permitan mejorar el desempeño institucional.

Este trabajo se orienta a la ciudadanía del cantón Ibarra, que constituye la beneficiaria directa de los servicios públicos municipales. Al disponer de información clara y objetiva sobre la gestión pública, los habitantes podrán ejercer un mayor

control social, participar activamente en la toma de decisiones y exigir mejoras en la atención de sus necesidades. También serán beneficiarios investigadores y estudiantes, quienes encontrarán en este estudio una referencia académica para futuras investigaciones relacionadas con la administración pública local.

En este contexto, mediante esta investigación se podrá identificar los problemas en la gestión pública, en donde se puedan establecer alternativas de solución para mejorar los servicios públicos que ofrece esta institución, por tal motivo, los beneficiarios directos de este estudio será el GAD municipal de Ibarra, debido que contará con un estudio que le permita identificar el nivel de eficiente en su gestión pública y los usuarios queines actualmente presentan incertidumbre por los servicios de esta institución; mientras que los beneficiarios indirectos serán todas las instituciones públicas, permitiendo identificar la importancia de llevar a cabo una gestión pública eficiente y transparente

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra en la prestación de los servicios públicos periodo 2019-2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la Gestión Pública del Gobierno autónomo descentralizado de Ibarra por medio de la planificación de planes, programas y proyectos.
- Identificar la satisfacción de la prestación de servicios públicos en relación con las necesidades y expectativas de los ciudadanos del cantón Ibarra.
- Determinar la incidencia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra en la prestación de los servicios públicos.

1.4.3. Preguntas de Investigación

1.- ¿Cuáles son los planes, programas y proyectos que permiten mejorar el nivel de eficiencia en la institución?

2.- ¿De qué manera los servicios públicos satisfacen las necesidades y garantizan el bienestar de los ciudadanos de Ibarra?

3.- ¿Cuál es la incidencia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y la prestación de los servicios públicos?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Primer antecedente

Como marco referencial del presente estudio fue necesario utilizar previas investigaciones relacionadas con la gestión pública y su incidencia en los servicios públicos, por tal motivo, a continuación, se exhiben los siguientes antecedentes investigativos:

Para fundamentar La investigación de Machin *et al.*, (2020) en su Revista Científica titulada: “Análisis de la gestión en los servicios públicos”; siendo el propósito de este estudio analizar la gestión de los servicios públicos en el entorno local; Este estudio se sustentó en la teoría de la Nueva Gestión Pública de Peter W. Vanclay. La metodología de esta investigación fue cualitativa, mediante los tipos de investigación descriptivo, bibliográfico y de campo; su modalidad fue inductiva, para la recolección de datos se utilizaron encuestas a la población y entrevista a las autoridades locales; el muestro de esta investigación fue aleatoria simple y una muestra de 250 personas Por tal motivo, los resultados de este estudio muestran que el 43% de la población presenta incertidumbre por la prestación de los servicios públicos, además el 54% mencionó que la gestión pública en la prestación de servicios es inadecuada; mientras que el 62% afirmó que es necesario realizar mejoras, especialmente en la planificación de los municipios para mejorar los servicios públicos, obteniendo como conclusión que la inadecuada gestión pública incide sobre la prestación de servicios públicos que permite satisfacer las necesidades sociales.

Con respecto al aporte de este antecedente en el presente estudio permitirá la construcción de la metodología y su modalidad, además del diseño de los instrumentos de recolección de datos para su posterior análisis e interpretación de los resultados, también apporto con las bases teóricas para la construcción de la fundamentación teórica de la presente investigación.

De igual manera, este antecedente ayuda a sustentar la importancia del análisis realizado en Ibarra, al evidenciar que en otros contextos locales también se han identificado debilidades en la gestión pública que repercuten en el acceso, continuidad y eficiencia de los servicios básicos. Esto permite establecer una base conceptual para justificar por qué es necesario examinar cómo se administra la

prestación de los servicios municipales y cómo esa gestión incide en la experiencia cotidiana de los habitantes del cantón.

Segundo Antecedente

El estudio de Martínez (2021) de la Universidad de Murcia España titulado "*Eficiencia en la gestión de los servicios municipales*"; por lo tanto, el propósito de esta investigación fue analizar la eficiencia en la gestión de los servicios municipales; para ello, este estudio se sustentó en la teoría de la gestión pública según Max Weber y Taylor. La metodología de este estudio fue de carácter cualitativo por la utilización de información sin ninguna medición numérica; con respecto a los tipos de investigación fueron descriptivo y bibliográfica, mediante una modalidad inductiva, para la recolección de datos se utilizó una muestra de 150 municipios, para la obtención de información fue necesario la aplicación de encuestas y la observación, esto bajo un tipo de muestreo por conveniencia. Por tal motivo, los resultados de esta investigación muestran que el 56% de los municipios muestran una inadecuada gestión pública sobre la prestación de sus servicios; además se identificó mediante una escala un nivel medio de cumplimiento en función de los resultados esperados por la población; obteniendo como conclusión que la inadecuada gestión surge por la débil planificación de las instituciones pública, esto ha incidido directamente en la satisfacción de los usuarios frente al servicio público.

En relación al aporte de este antecedente en el presente estudio, permitió la construcción de la discusión del estudio, para ello, se realizó un análisis comparativo entre los resultados de este antecedente y los hallazgos de la presente investigación para comprar los resultados obtenidos en diferentes escenarios, de hecho, contribuyó en la descripción del problema mediante bases sólidas sobre el servicio de agua potable.

Además, el antecedente respalda el enfoque del estudio al demostrar que los problemas en la prestación de servicios no siempre provienen de limitaciones operativas, sino de deficiencias en la estructura de gestión, la definición de responsabilidades y el seguimiento de los procesos. Esta relación permite interpretar los resultados locales dentro de un marco comparativo más amplio, reforzando la necesidad de analizar la coherencia entre planificación, ejecución y satisfacción ciudadana como elementos centrales de la gestión pública municipal.

Tercer antecedente

Además, Borja y Gaucho (2023) realizaron un estudio en la Revista de investigación enlace universitario titulada; “*Buenas prácticas en la gestión pública en la prestación de servicios*”; siendo el propósito de este estudio analizar las prácticas de la gestión pública en la prestación de servicio; esta investigación se sustentó en la Teoría del servicio público según Bielsa, siendo la metodología de esta investigación de carácter mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo; de hecho, los tipos de investigación fueron descriptivo, de campo y bibliográfico; la modalidad de este estudio fue cualitativo; para la recolección de información se utilizaron encuestas a la población de Latacunga con una muestra de 383 habitantes, siendo el tipo de muestreo aleatorio simple. Por lo tanto, los resultados de este estudio muestran que el 36% de los habitantes mantienen desconfianza por la actual gestión pública, mientras que el 45% menciono que es necesario establecer mejoras en la capacidad de respuesta de los funciones frente a los problemas en servicios públicos, además el 58% menciono que es necesario realizar mejoras en los procesos de la gestión pública; obteniendo como resultado que las prácticas de la gestión pública deben estar en función de las necesidades y los problema sociales frente al servicio público.

Como conclusión la gestión pública es un elemento clave para el desarrollo y bienestar de la sociedad que ayuda a promover y mejorar las necesidades o problemas que ayuden a implementar desafíos y es importante que los gobiernos trabajen para superar o garantizar un recurso más adecuado.

En relación al aporte de este antecedente permitió construir la metodología, identificando el enfoque, los tipos de investigación y la modalidad del estudio, contribuyendo además en la construcción de la discusión, en donde se pudo llevar a cabo un análisis comparativo en res los resultados obtenidos.

Asimismo, este antecedente fortalece el enfoque del trabajo al mostrar que, incluso en otros contextos locales, la mejora de los servicios públicos requiere procesos de gestión ajustados a las demandas sociales y mecanismos eficientes de atención. Esto permite comparar la realidad de Ibarra con tendencias observadas en otras ciudades, reforzando la relevancia de analizar si las prácticas institucionales responden a los problemas urbanos y si la administración local articula adecuadamente sus recursos para garantizar servicios oportunos, continuos y acordes a las expectativas ciudadanas.

Cuarto antecedente

También, Chacha *et al.*, (2023) realizó un estudio en la Revista Científica Universidad y Sociedad titulada: "*la gestión pública y su influencia en la calidad de atención y servicios públicos de Milagro*"; por tal motivo, el propósito de esta investigación fue analizar la gestión pública y su influencia en la calidad del servicio y atención ciudadana; para ello, Este estudio se sustentó en la Teoría de la Nueva Gestión Pública. La metodología de este estudio fue cualitativa, puesto que se recopiló e interpretó información de carácter no numérico, además los tipos de investigación fueron descriptivo, transversal y de campo; su modalidad fue inductiva, para la recopilación de información utilizaron encuestas a los habitantes del cantón milagro y entrevistas a los funcionarios públicos con una muestra de 350 personas; el tipo de muestreo de esta investigación fue aleatoria simple. En este sentido, los resultados de esta investigación muestran que el 65% de la población mantiene una inadecuada percepción sobre la calidad del atención y los servicios públicos, además el 45% mencionó que desconoce los procedimientos de la gestión pública que utiliza el GAD cantonal; también se obtuvo que en este cantón existe una inadecuada planificación y coordinación en los departamentos que limita la eficiencia de la gestión pública, obteniendo como conclusión que existe una inadecuada gestión pública que afecta a las necesidades y expectativas de la población sobre la atención y prestación el servicio público.

El aporte de este antecedente en la presente investigación permitió construir las bases teóricas e identificar el problema de estudio a nivel nacional, sustentando la problemática de estudio, además fue puntual en la construcción de los instrumentos y los procesos para medir la variable independiente, puesto que se pudo construir la operacionalización de las variables.

Quinto antecedente

Aigaje y Rosero (2023) realizaron una investigación en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi denominada "*Gestión Pública y su influencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras*"; siendo el propósito de esta investigación analizar la gestión pública y influencia sobre la prestación del servicio público de agua potable, esta investigación se sustentó sobre la teoría de la gestión pública como arte, ciencia y profesión y la Teoría de la gestión pública en su situación actual;

con respecto a la metodología de esta investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, los tipos e investigación fueron descriptivo, de campo, aplicado y bibliográfico, para recolectar información se utilizaron encuestas y entrevistas, además se utilizó el programa SPSS para medir la relación entre variables; los resultados de esta investigación muestran que el 94% de los usuario de agua potable mencionaron que es necesario mejorar el servicio de agua potable de esta localidad, mientras que el 67% sostuvo que no existe una adecuada coordinación, articulación y comunicación sobre la gestión de los funcionarios, obteniendo como conclusión que la gestión pública incide sobre la prestación del servicio público.

Ahora bien, con respecto al aporte de este estudio en la presente investigación permite identificar la modalidad de como medir las variables de estudio y su correlación, es decir, se pudo identificar y utilizar SPSS como un programa que permite relacionar las variables mediante el método Chi cuadrado y de esta manera identificar la relación existente, entre el la gestión pública y el servicio público, muestran una notable insatisfacción por parte de los usuarios, quienes expresan la necesidad urgente de mejorar el servicio. Esta situación pone de relieve la importancia de fortalecer la estructura de gestión con una visión técnica, profesional y enfocada en el cumplimiento de objetivos concretos. Adoptar este tipo de enfoque contribuiría no solo a hacer más eficientes los procesos administrativos y operativos, sino también a dar respuestas más oportunas y efectivas a las demandas esenciales de la ciudadanía, asegurando así el acceso equitativo y continuo a un recurso vital como lo es el agua potable.

Asimismo, este estudio contribuye a sustentar que la planificación y la coordinación interdepartamental son factores determinantes en la eficiencia del servicio público. Esta idea permite vincular los hallazgos locales con un patrón identificado en otros contextos, donde la falta de articulación administrativa genera brechas entre lo que se planifica y lo que se ejecuta, lo que coincide con la realidad ibarreña respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos.

Sexto antecedente

Velásquez (2019) realizó un estudio en la Universidad Técnica de Babahoyo denominada "La Gestión Pública y su incidencia en la prestación de servicios al usuario"; el propósito de este estudio fue analizar la gestión pública y su influencia en la prestación de servicios al usuario; con respecto a la metodología de esta

investigación tuvo en enfoque cualitativo, mientras que los tipos e investigación fueron de campo, correlacional y descriptivo; para la obtención de información se utilizaron encuestas y entrevistas, con una muestra de 250 participantes, los resultados fueron evaluados en Excel utilizando la estadística descriptiva, entre los principales resultados de esta investigación se obtuvo que la mayoría de la población no está de acuerdo con la actual gestión, público, el 50% afirmó que no se brinda la comunicación adecuada, mientras que 4 de cada 10 personas mencionaron que es necesario mejorar el servicio sobre la transparencia de los procesos, obteniendo como conclusión que la gestión pública incide directamente sobre la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios, y esencial para asegurar la calidad y eficiencia de los servicios que se ofrecen a la población. Una administración que actúe con eficiencia, transparencia, inclusión y enfoque en resultados no solo contribuye al cumplimiento de las metas institucionales, sino que también impacta positivamente en la experiencia de los ciudadanos al utilizar servicios fundamentales como la salud, la educación, la seguridad, la infraestructura y los procedimientos administrativos.

En relación al aporte de este antecedente en el presente estudio, permitió identificar la modalidad del estudio y la construcción de los instrumentos que permitan recolectar información primaria, siendo puntual en la construcción de la metodología de este estudio, la gestión pública tiene un impacto directo y negativo en la forma en que los ciudadanos perciben la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones del Estado, lo cual afecta su nivel de satisfacción como usuarios. de implementar estrategias que fortalezcan los canales de información entre las entidades públicas y la ciudadanía, así como de promover una gestión más clara y accesible en cuanto al manejo de los recursos y la toma de decisiones.

Además, sostiene que la experiencia ciudadana mejora cuando la gestión adopta prácticas orientadas a resultados y a la inclusión en la toma de decisiones. Este enfoque permite interpretar los hallazgos de Ibarra bajo un marco donde la transparencia, la eficiencia y el contacto directo con los usuarios son elementos que condicionan la satisfacción y la confianza en la administración municipal, lo cual se refleja claramente en las percepciones neutrales y las demandas de información detectadas en los barrios urbanos del cantón.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría Burocrática – Max Weber

Propone una estructura organizativa basada en reglas formales, jerarquía claramente definida y procedimientos estandarizados, todo ello en la búsqueda de garantizar orden, previsibilidad, así como legalidad en la administración pública mediante la separación entre funciones políticas o técnicas, estableciendo roles fijos para cada integrante del aparato estatal (Reyes Adan, 2021).

La administración bajo un enfoque burocrático se fundamenta en el principio de legalidad, donde todas las acciones deben estar normadas y los funcionarios públicos actúan como ejecutores imparciales del marco jurídico. Cada decisión se toma con base en reglamentos establecidos, lo que reduce la discrecionalidad asegurando un trato uniforme hacia todos los ciudadanos (Oliveira & Pinheiro, 2023).

El funcionamiento de la burocracia se apoya en la profesionalización del servicio público, donde los cargos son asignados por méritos y capacidades técnicas, no por afinidades personales. El personal se selecciona mediante concursos o procedimientos normados, debiendo cumplir funciones específicas dentro de una estructura vertical que permite control y supervisión (Labraña & Brunner, 2023).

La división del trabajo es un elemento clave del modelo burocrático. Las tareas se organizan de manera racional, asignando responsabilidades específicas a cada unidad administrativa, permitiendo la especialización funcional, mayor eficiencia operativa y facilidad para ejercer mecanismos de control interno dentro de las instituciones (Zegarra, 2021).

La teoría burocrática es un modelo organizacional que estructura la administración pública a partir de reglas impersonales, procedimientos escritos y una jerarquía rígida, donde cada puesto tiene funciones claramente delimitadas. Esta perspectiva sostiene que la previsibilidad, la uniformidad en la toma de decisiones y la obediencia al marco normativo son elementos esenciales para garantizar orden y control dentro del aparato estatal (Cruz et al., 2023).

Se conecta con este estudio porque establece que la administración pública debe organizarse bajo reglas formales, jerarquías definidas y procedimientos estandarizados que garanticen legalidad, control y previsibilidad en la gestión institucional, lo que permite analizar si las estructuras administrativas existentes

responden a un modelo que prioriza la profesionalización de los funcionarios, la separación entre funciones políticas y técnicas, y la asignación de responsabilidades específicas que aseguren transparencia y trato uniforme a los ciudadanos.

Este enfoque resulta pertinente para evaluar cómo la división del trabajo y los mecanismos de control interno influyen en la calidad de los servicios públicos, ya que la existencia de reglamentos claros y procesos estandarizados debería traducirse en una prestación más ordenada y eficiente. De este modo, la teoría burocrática sirve de referencia para examinar si el GAD aplica prácticas de gestión basadas en el mérito, imparcialidad o especialización y cómo dichas prácticas repercuten en áreas concretas como agua potable, recolección de basura, o mantenimiento de espacios comunitarios, que son parte fundamental del bienestar de la ciudadanía ibarreña.

2.2.2. Teoría de servicio Público

Se fundamenta en la noción de que el Estado tiene la responsabilidad de garantizar prestaciones esenciales que permitan el bienestar colectivo y el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos. Se concibe a los servicios públicos como actividades de interés general que deben ser proporcionadas bajo principios de continuidad, universalidad y equidad, asegurando que la población acceda a ellos sin discriminación y con estándares mínimos de calidad (Quezada, 2021).

Esta teoría considera al servicio público como una función permanente del aparato estatal, más allá de los ciclos políticos por lo que bajo esta premisa, las administraciones públicas deben estructurar políticas que garanticen la sostenibilidad de los servicios en el tiempo, evitando interrupciones o variaciones que comprometan la estabilidad de la población. Esta visión implica una planificación técnica, la asignación adecuada de recursos y la coordinación estratégica entre los distintos niveles de gobierno para asegurar la prestación continua y eficiente (León Duguit, 2021).

Plantea que la legitimidad institucional depende de la capacidad del Estado para brindar servicios oportunos, transparentes y orientados al ciudadano donde la confianza pública se construye a partir de la calidad percibida en la prestación y de la coherencia entre lo planificado y lo realmente ejecutado. En este sentido, la teoría subraya que la gestión debe ser evaluada no solo por los resultados operativos, sino

también por su impacto en la vida cotidiana de la población, reforzando la relación entre instituciones y ciudadanía (Pacheco, 2021).

La teoría del servicio público se describe como un enfoque que concibe a la administración estatal como garante directo de prestaciones esenciales destinadas al bienestar colectivo, donde la prioridad no es el mercado sino la satisfacción de derechos. Desde esta postura, el Estado es responsable de asegurar continuidad, accesibilidad y calidad en cada servicio que ofrece a la población (Cervi, 2022).

Este es un régimen jurídico y organizativo mediante el cual las instituciones estatales asumen obligaciones específicas para administrar bienes y actividades que impactan la vida social. Esta visión sostiene que los servicios deben gestionarse bajo principios de legalidad, igualdad de trato, eficiencia operativa y control estatal, evitando prácticas discrecionales o diferenciadas (Villar, 2023).

En esta investigación permitió examinar la forma en que el GAD de Ibarra organiza, ejecuta y supervisa servicios como agua potable, alcantarillado, recolección de basura y atención ciudadana. Permitted interpretar la percepción social obtenida en las encuestas, así como los criterios técnicos expresados por las autoridades entrevistadas. Su aplicación facilitó el análisis de la coherencia entre la planificación institucional, la gestión operativa y los niveles de satisfacción ciudadana reportados en el contexto urbano estudiado.

La teoría del servicio público ofrece un marco sólido para comprender la responsabilidad estatal, aunque tiende a asumir que la provisión de servicios depende principalmente de la capacidad institucional, dejando menor énfasis en factores estructurales como la disponibilidad presupuestaria, la dinámica política local o la corresponsabilidad ciudadana. No obstante, su orientación hacia la equidad, la calidad y la continuidad la convierte en un sustento teórico pertinente para evaluar la efectividad de la gestión municipal en territorios donde las expectativas sociales superan los recursos operativos disponibles.

Bases conceptuales

Desempeño laboral

Se refiere al conjunto de acciones y comportamientos de los funcionarios públicos en sus puestos de trabajo, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos del Estado y

a la satisfacción de los ciudadanos. Se evalúa de manera sistemática y periódica, considerando tanto la eficiencia en la realización de tareas como el apego a principios como la legalidad, honradez e imparcialidad. Su correcta gestión es crucial porque impacta directamente en la eficiencia de los procesos y la calidad de vida de la comunidad. El desempeño laboral consiste en cómo un trabajador cumple sus tareas y objetivos, actuando con eficacia y respetando principios éticos. Un buen desempeño no solo mejora el funcionamiento interno de la institución, sino que también genera un impacto positivo en la comunidad y en la calidad de los servicios que recibe la ciudadanía (Viciano, 2021).

El desempeño laboral en la gestión pública es fundamental porque asegura que los servidores cumplan sus funciones con calidad, eficiencia y compromiso. Cuando los funcionarios trabajan de manera responsable y orientada a resultados, se mejora directamente la prestación de servicios públicos, como agua potable, recolección de basura, seguridad, salud o atención ciudadana.

Calidad en el servicio

La calidad del servicio es el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente, evaluándose a través de la percepción del usuario y aspectos intangibles como la eficiencia, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía del personal. Se enfoca en la experiencia del cliente, buscando no solo su satisfacción para fidelizarlo, sino también para que recomiende el servicio en redes o sistemas de comunicación, la calidad del servicio. (Boada et al., 2024).

La calidad del servicio ayuda a que los servicios públicos sean más eficientes, continuos y satisfactorios para la ciudadanía. En la gestión pública, contribuye a mejorar la organización, la transparencia y la toma de decisiones, fortaleciendo la confianza y el buen funcionamiento de las instituciones.

En este estudio, la racionalidad administrativa permite examinar si la estructura del GAD de Ibarra opera mediante reglas claras, procedimientos definidos y decisiones institucionales coherentes con la normativa vigente. Su utilización facilita evaluar la relación entre planificación, ejecución y control de los servicios públicos, especialmente en áreas como agua potable, alcantarillado, recolección de residuos y atención ciudadana, donde la previsibilidad de la acción pública resulta determinante.

Servicio público

Un servicio público es una actividad, bien o servicio que el gobierno provee para satisfacer las necesidades de la población, garantizando un nivel de vida digno e igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos. Se financia a través de impuestos y se clasifica en servicios. Su objetivo principal es el bienestar de los ciudadanos, garantizando un acceso equitativo y beneficiando al interés general por encima del lucro. Estos servicios se financian principalmente a través de impuestos y abarcan áreas como agua potable la recolección de basura, alcantarillado y satisfacer las necesidades.(Cuenca, 2023).

Los servicios públicos en el GAD de Ibarra, como el alcantarillado, la recolección de basura y el agua potable, ayudan a garantizar condiciones básicas de salud, higiene y bienestar para la comunidad. Su correcto funcionamiento mejora la calidad de vida, previene enfermedades, mantiene limpio el entorno y asegura el acceso a agua segura, contribuyendo así al desarrollo ordenado y sostenible del cantón.

Profesionalización administrativa

Se describe como el proceso mediante el cual el aparato estatal incorpora funcionarios con formación técnica y experiencia verificable, asegurando que el desempeño institucional se sustente en competencias adquiridas y no en vínculos personales o políticos. Esta noción establece que el mérito constituye el principal criterio para ocupar cargos públicos (Didier & Araya, 2024).

Es la consolidación de un cuerpo civil que desempeña funciones especializadas y reguladas, articuladas con normativas que establecen perfiles, competencias y responsabilidades. Este enfoque destaca que la capacitación permanente forma parte del ejercicio profesional para asegurar que la administración responda a exigencias contemporáneas (Heredia, 2021).

Este concepto se utiliza en el estudio para examinar si el GAD de Ibarra cuenta con personal capacitado y técnicamente formado para planificar, operar y supervisar los servicios públicos. Su aplicación permite identificar vacíos en competencias institucionales que pueden influir en el mantenimiento de redes de agua, la supervisión del alcantarillado, la recolección de residuos y la atención administrativa,

aspectos donde la formación técnica del funcionario incide directamente en la calidad del servicio.

La profesionalización administrativa aporta una perspectiva útil para evaluar la capacidad interna del gobierno local; sin embargo, plantea desafíos derivados de la rotación política y de los procesos de contratación temporal que limitan la estabilidad técnica. Aunque la teoría propone un cuerpo profesional sólido y continuo, la realidad municipal evidencia tensiones entre los criterios de mérito y prácticas vinculadas a designaciones coyunturales, lo que permite entender por qué la calidad del servicio público no siempre refleja la preparación formal del personal.

Evaluación del servicio público

Es el proceso mediante el cual se analiza de manera sistemática la calidad, eficiencia, cobertura y efectividad de los servicios que el Estado proporciona a la ciudadanía, lo que permite identificar aciertos y debilidades en la prestación institucional, con base en criterios técnicos y sociales (Gómez-Cano & Sánchez-Castillo, 2021).

Se incluye la recolección de datos, el análisis de indicadores de desempeño y la percepción ciudadana, por lo que evaluar un servicio implica revisar si cumple con los objetivos trazados, si responde a las necesidades reales de la población ejecutándose con criterios de equidad y sostenibilidad (Luna Espinoza & Torres Frago, 2021).

Este proceso puede desarrollarse de manera interna, mediante auditorías institucionales, o externa, a través de organismos de control, consultorías independientes o participación ciudadana, siendo el propósito mejorar continuamente la gestión y orientar las decisiones hacia un mayor impacto social (Rodríguez Montañó & Ordaz Álvarez, 2021).

Una evaluación bien aplicada no solo revisa resultados cuantitativos, sino también aspectos cualitativos como el trato al usuario, la claridad de la información o la accesibilidad del servicio, promoviendo una gestión transparente, basada en evidencia, que fortalece la confianza de la sociedad en las instituciones públicas (Cámara Mas, 2023).

La evaluación del servicio público permite transformar la gestión estatal en un proceso consciente de mejora mediante de este mecanismo, las instituciones

pueden reconocer errores, ajustar estrategias y optimizar recursos en función de las necesidades detectadas. Todo ello no busca señalar culpables, sino facilitar la construcción de soluciones, por lo que evaluar también implica rendir cuentas, fortalecer la legitimidad institucional generando aprendizajes, ya que cuando la evaluación se integra como práctica habitual, el servicio público evoluciona hacia estándares más altos de desempeño y satisfacción ciudadana.

Esta gestión incorpora evaluación constante se posiciona como proactivo y responsable, lo que posibilita comparar resultados entre periodos, áreas geográficas o unidades administrativas, facilitando la toma de decisiones estratégicas, lo que permite alinear la oferta institucional con las expectativas de la población. Cuando los resultados son compartidos con transparencia, se promueve el control social y se reafirma el compromiso con la calidad, por lo que evaluar no debe ser una tarea ocasional, sino un componente estructural del servicio público orientado a su fortalecimiento permanente.

2.2.3 Atención al usuario

Conjunto de acciones, procedimientos y comportamientos mediante los cuales una institución pública establece contacto directo con los ciudadanos que solicitan servicios, lo que refleja la imagen institucional que constituye el primer punto de evaluación del desempeño estatal (Arévalo-Marcos, 2022).

Una atención de calidad implica cordialidad, claridad en la información, capacidad de respuesta, así como respeto por el tiempo y los derechos del ciudadano, por lo que el trato recibido influye de forma decisiva en la percepción global que tiene la población sobre la eficiencia además del compromiso de la entidad pública (Culqui Lozada et al., 2021).

La atención no se limita al contacto presencial, sino que abarca los canales telefónicos, virtuales o escritos, los cuales deben ser accesibles, funcionales, así como adecuados al contexto del usuario, por lo que una gestión moderna de atención requiere tecnología, capacitación continua y protocolos definidos (Párraga-Montesdeoca & Ubillús-Macías, 2023).

Las administraciones que priorizan la atención al usuario construyen relaciones cercanas con la comunidad, por lo que escuchar, resolver inquietudes actuando con empatía son señales claras de que el servicio público reconoce a las personas como sujetos de derecho y no solo como solicitantes (Mancebo Lozano, 2021).

Este concepto representa un factor determinante en la legitimidad institucional, ya que va más allá del cumplimiento de procesos administrativos, lo que la ciudadanía valora es la manera en que es tratado al momento de requerir un servicio, por lo que un trato inadecuado, desinformación o falta de respuesta oportuna deterioran la confianza en el sistema público, mientras que por el contrario, cuando la atención se brinda con respeto, claridad sumado a la agilidad, se fortalece la percepción de que las instituciones están realmente al servicio de la comunidad.

La atención eficiente genera beneficios inmediatos tanto para el ciudadano como para la institución, por lo que procesos claros, personal capacitado y espacios adecuados permiten resolver solicitudes de manera ordenada para reducir el número de quejas o reclamos. Esta atención contribuye a mejorar la imagen institucional, posicionando al Estado como una entidad cercana por lo que mejorar la experiencia del usuario no solo cumple con una responsabilidad ética, sino que eleva la calidad del servicio público reafirmando el compromiso con una gestión centrada en las personas.

2.3. Marco legal

Tabla 1. Normativa sobre la Descentralización del Ecuador

Artículo	Descripción	Aporte
Constitución de la República del Ecuador	Art. 12: El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible y esencial para la vida.	Fundamenta la consideración del agua potable como un derecho esencial, sustentando la necesidad de una gestión pública eficiente que garantice su acceso universal.
	Art. 85: la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos [...] se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.	Establece la obligación de incluir mecanismos de participación ciudadana en la gestión de servicios, clave en el análisis de su influencia en la prestación del servicio.
	Art. 227: la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, [...] y evaluación.	Proporciona los principios rectores que deben orientar la gestión de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado.

Art. 313: el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos [...], incluyendo el agua.	Reafirma que el agua es un sector estratégico bajo gestión estatal, lo cual justifica la intervención directa de empresas públicas.
Art. 314: el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable [...] y garantizará que respondan a los principios de universalidad, regularidad, continuidad y calidad.	Define la obligación del Estado de garantizar servicios básicos con criterios de eficiencia y calidad, base para evaluar el desempeño institucional.
Art. 315: el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos y la prestación de servicios públicos.	Hace legítima la existencia de la empresa pública municipal como medio para gestionar directamente el servicio.
Art. 318: el agua es patrimonio nacional estratégico [...] Se prohíbe toda forma de privatización del agua.	Respalda el modelo de gestión pública, excluyendo la posibilidad de privatización y fortaleciendo el rol del Estado en la garantía del derecho al agua.

Tabla 2. Tratados y convenios internacionales

Tratado y convenio	Descripción	Aporte
Resolución 64/292 de la Asamblea General de las Naciones Unidas (2010)	“Reconoce el derecho al agua potable como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.”	Establece el marco internacional que reconoce el acceso al agua potable como un derecho humano, respaldando la necesidad de políticas públicas que garanticen este derecho en el municipio de Ibarra.
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) – Observación General Nº 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2002)	“El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna.”	Proporciona una interpretación autorizada sobre el derecho al agua, enfatizando su importancia para una vida digna y orientando la implementación de políticas públicas en el cantón.
Declaración de Dublín sobre el Agua y el	Principio 4: “El agua tiene un valor económico en todos sus	Destaca la necesidad de una gestión eficiente de los recursos hídricos a nivel municipal,

Desarrollo Sostenible (1992)	usos y debe reconocerse como un bien económico."	priorizando la sostenibilidad, así como la eficiencia en el suministro de agua potable.
------------------------------	--	---

Tabla 3. Códigos y normas

Tratado y convenio	Descripción	Aporte
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)	<p>Art. 54: "Serán funciones exclusivas del gobierno municipal: 4. Prestar servicios públicos de agua potable, alcantarillado, así como tratamiento de aguas residuales"</p>	<p>Determina las competencias exclusivas de los gobiernos municipales en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado, lo cual es la base o sustento de la creación de la empresa pública municipal.</p>
	<p>Art. 55 numeral 2: "Planificar, construir y mantener la infraestructura física y equipamiento de los servicios públicos de su competencia".</p>	<p>Orienta a las instituciones municipales a garantizar la infraestructura apropiada para los servicios públicos básicos como el agua potable, alcantarillado y recolección de basura, lo que garantiza la continuidad y calidad en la prestación.</p>
	<p>Art. 55 d: "Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y aquellos que establezca la ley".</p>	<p>Destaca el deber municipal en la integración de la gestión ambiental en la prestación de servicios como recolección de basura.</p>
	<p>Art. 124: "Los gobiernos autónomos descentralizados de manera concurrente establecerán las normas para la gestión integral del ambiente y de los desechos contaminantes que comprende la prevención, control y sanción de actividades que afecten al mismo".</p>	<p>Destaca la idea que la competencia de los municipios se centra en gestionar de forma integral los desechos sólidos, incluyendo prevención, control y sanción de actividades contaminantes dentro de su territorio.</p>
	<p>Art. 568: "Las tasas serán reguladas mediante ordenanzas, cuya iniciativa es privativa del alcalde municipal o metropolitano, tramitada y aprobada por el</p>	<p>Brinda la base legal para que los municipios regulen mediante tasas la prestación de servicios como agua potable, recolección de basura y alcantarillado, a</p>

	<p>respectivo concejo, para la prestación de los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aprobación de planos e inspección de construcciones; b) Rastro; c) Agua potable; d) Recolección de basura y aseo público; e) Control de alimentos; f) Habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales; g) Servicios administrativos; h) Alcantarillado y canalización; e, i) Otros servicios de cualquier naturaleza” 	<p>través de ordenanzas específicas, lo que permite financiar estos servicios garantizando su continuidad, calidad y sostenibilidad, para respaldo de la gestión administrativa de la empresa pública.</p>
<p>Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP)</p>	<p>Art. 4 “Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.”</p>	<p>Define la naturaleza y funciones de las empresas públicas, respaldando la gestión directa de servicios básicos como el agua potable por parte de entidades estatales en el municipio de Ibarra</p>
<p>Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua</p>	<p>Art. 3 “El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua, así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos, a fin de garantizar el sumak</p>	<p>Proporciona el marco legal para la gestión integral del agua, asegurando su uso sostenible y equitativo, lo cual es esencial para la planificación y administración de los servicios de agua potable en el cantón.</p>

<p>Código Orgánico del Ambiente</p>	<p>kawsay o buen vivir y los derechos de la naturaleza establecidos en la Constitución.”</p> <p>Art. 6 “El estado debe garantizar la gestión integrada, así como integral del agua para garantizar su disponibilidad y calidad”</p> <p>Art. 196 “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales deberán contar con la infraestructura técnica para la instalación de sistemas de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales urbanas y rurales...”</p> <p>Art. 230 "Los GAD Municipales [...] proveerán de la infraestructura técnica de acuerdo a la implementación de modelos de gestión [...]."</p>	<p>Sirve como base para determinar la responsabilidad de las instituciones públicas en la protección de los recursos hídricos, garantizando que el servicio brindado por la empresa pública cumpla con la normativa ambiental.</p> <p>Brinda la base legal para que el GAD diseñe y ejecute programas orientados a la gestión integral de residuos sólidos, permitiendo evaluar el cumplimiento y la eficacia de dicha planificación como parte de la gestión pública.</p> <p>Plantea la necesidad de infraestructura adecuada para una gestión integral de residuos, lo que permitirá verificar si el GAD de Ibarra cumple con este mandato y cómo ello afecta la prestación efectiva del servicio de recolección y tratamiento de residuos.</p>
<p>Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por el Sector Privado</p>	<p>Art. 17 “Los municipios podrán delegar la gestión de los servicios públicos a instituciones mixtas o publicas bajo los principios de transparencia y control”</p>	<p>Sirve como base para justificar el modelo de gestión mediante la empresa pública haciendo énfasis en la posibilidad de mejorar la eficiencia sin tener que privatizar los servicios básicos brindados</p>
<p>Ley Orgánica de servicio público</p>	<p>Art. 1 – Principios del servicio público: establece principios rectores como calidad, eficiencia, equidad, continuidad, transparencia y responsabilidad para toda la administración pública.</p>	<p>Permite evaluar si la gestión institucional cumple los principios mínimos que inciden en la calidad de los servicios. Cuando los servicios presentan deficiencias, este artículo sirve como parámetro para identificar fallas en la gestión</p>

pública y su relación con la percepción ciudadana.

Art. 22 – Deberes de las y los servidores públicos

Define obligaciones como actuar con eficiencia, brindar atención adecuada al público, cuidar recursos del Estado y trabajar en función del bien colectivo.

Art. 23 – Derechos de los servidores públicos

Reconoce derechos como estabilidad, remuneración justa, capacitación y condiciones adecuadas de trabajo.

Art. 24 – Prohibiciones a los servidores públicos

Prohíbe prácticas como retrasar trámites, privilegiar a terceros, abusar de autoridad o negar atención a los usuarios

Facilita el análisis de cómo el desempeño del talento humano influye en la prestación del servicio. Si existen quejas ciudadanas o baja calidad en la atención, este artículo permite vincular directamente la responsabilidad funcional con el impacto en los servicios públicos.

Aporta a la comprensión de cómo condiciones laborales deficientes repercuten en la calidad del servicio. Si el personal no recibe capacitación o trabaja en entornos inadecuados, esto se refleja en la gestión institucional y en la experiencia de los usuarios.

Permite relacionar problemas identificados en la atención ciudadana con incumplimientos normativos. Su análisis evidencia cómo conductas indebidas deterioran la eficiencia del servicio público y afectan la satisfacción de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

Enfoque Mixto

Es un modelo de investigación que combina elementos del paradigma cuantitativo y cualitativo orientado a ofrecer una visión completa del fenómeno estudiado. Desde la perspectiva cuantitativa, permite recoger y analizar datos numéricos que se traducen en porcentajes, frecuencias o tendencias, los cuales aportan objetividad y capacidad de generalización. Por su parte, el enfoque cualitativo posibilita interpretar percepciones, experiencias y significados, brindando una comprensión más profunda de las realidades sociales. (Creswell,2019, p.4).

El enfoque mixto es importante porque permite evaluar la gestión pública del GAD de Ibarra desde todas sus dimensiones, combinando datos concretos de desempeño con la percepción y experiencia de la ciudadanía. Esto resulta fundamental para comprender cómo la gestión afecta realmente la calidad de los servicios públicos y qué cambios pueden implementarse para mejorarlos.

3.1.1. Cualitativo

Este estudio fue de carácter cualitativo debido a la recopilación de información no numérico, por lo tanto, el enfoque cualitativo "es un procedimiento de la investigación científica que se encarga de recopilar, procesar y analizar información de clasificación no numérica, esto gracias a la recopilación de información mediante técnicas como la entrevista y observación" (Piña, 2023, p. 25).

Se lo utilizó en el empleo de entrevista para obtener información amplia sobre los procesos de la gestión pública en el GAD de Ibarra, la cual se dirigió a los directivos del GAD encargados de la administración de los servicios a analizar esto permitió describir como se encuentra actualmente la gestión pública en esta institución y la perspectiva de los habitantes de este cantón frente a la prestación del servicio público, centrándose en la aplicación de entrevistas.

3.1.2. Cuantitativo

Con respecto al enfoque cuantitativo se utilizaron cantidades numéricas, en este sentido, el enfoque cuantitativo "se encarga de la recopilación y proceso de

modelos estadísticos y la utilización de la estadística que permitan la comprobación de hipótesis e identificar patrones de comportamiento" (Sánchez, 2021, p. 20).

Este enfoque permitió la recolección de información numérica mediante la encuesta, la cual se dirigió a los usuarios de los servicios del GAD, además por la utilización del análisis estadístico partiendo del cálculo muestral para obtener información primaria, esto mediante la utilización de la estadística descriptiva que permitió ordenar y procesar la información obtenido de forma objetiva.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación Descriptiva

Se caracteriza por observar, registrar, analizar y detallar fenómenos tal como se presentan en la realidad, sin intervenir en ellos, siendo su finalidad es especificar las propiedades de mayor relevancia de un problema, grupo o situación, permitiendo generar un retrato claro del objeto de estudio. Es así que facilita obtener información concreta sobre hechos existentes, comportamientos o condiciones particulares, lo que facilita el reconocimiento de patrones y relaciones entre variables sin llegar a establecer causas (Calle Mollo, 2023, p. 10).

Esta permitió caracterizar de manera detallada la gestión pública del GAD municipal de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios públicos mediante la recopilación de información proveniente de encuestas aplicadas a los habitantes del cantón para su análisis, identificando percepciones, expectativas o niveles de satisfacción ciudadana respecto a los servicios municipales, facilitando el diagnóstico de la eficiencia institucional, procesos administrativos y el cumplimiento de responsabilidades, permitiendo describir de forma objetiva el estado actual de la gestión pública y su influencia directa sobre la calidad de los servicios prestados.

3.1.2.1. Investigación Exploratoria

Se utiliza para obtener una primera aproximación a un fenómeno poco estudiado o con vacíos de información. Permite identificar variables relevantes, describir tendencias iniciales, reconocer percepciones sociales y orientar la formulación del problema. No busca conclusiones definitivas, sino ampliar la comprensión preliminar mediante revisión conceptual, observación general y análisis inicial de experiencias relacionadas con la temática examinada (Calle Mollo, 2023, p. 16).

Se empleó para comprender cómo la ciudadanía percibe la gestión pública del GAD de Ibarra y la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura. Permitió delimitar los aspectos críticos, identificar patrones de insatisfacción, reconocer brechas en la planificación institucional y orientar la construcción de los instrumentos que posteriormente profundizaron en percepciones, prácticas administrativas y funcionamiento operativo.

Investigación de Campo

Consiste en recopilar información directamente de la realidad mediante técnicas como encuestas, entrevistas y observación lo que facilita estudiar comportamientos, percepciones, problemáticas o dinámicas sociales en su contexto natural. Proporciona datos empíricos actualizados que permiten contrastar teorías, verificar hipótesis preliminares y describir cómo se manifiestan los fenómenos dentro del entorno donde se desarrollan (Sánchez, 2021, p. 30).

En este trabajo se aplicó para recoger información de habitantes urbanos, autoridades municipales y técnicos, directores responsables de los servicios públicos. A través de encuestas y entrevistas se obtuvo evidencia directa sobre continuidad del agua potable, fallas del alcantarillado, irregularidades en la recolección de basura y percepción de eficiencia institucional. Estos datos permitieron comprender la gestión del GAD desde la experiencia ciudadana y la perspectiva administrativa.

Investigación Documental

Se basa en el análisis de fuentes escritas como libros, artículos científicos, normativas, informes institucionales y estudios previos. Permite fundamentar conceptualmente el tema, identificar antecedentes, construir el marco teórico y contrastar los resultados con evidencia académica. Facilita conocer enfoques metodológicos, hallazgos relevantes y bases legales que sustentan la comprensión del fenómeno investigado (Calle Mollo, 2023, p. 27).

En este estudio se empleó para revisar teorías de gestión pública, Teoría de la nueva gestión pública, normativa ecuatoriana y antecedentes nacionales e internacionales sobre servicios municipales. Esta revisión permitió contextualizar la problemática, estructurar el marco teórico, justificar las variables analizadas y comparar los resultados locales con evidencias de otros cantones y países. Además, aportó criterios técnicos para interpretar la eficiencia y cobertura de los servicios evaluados.

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra incide en la prestación de los Servicios Públicos.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

- **Variable independiente:** Gestión Pública

“La gestión pública es el conjunto de procesos y actividades que se llevan a cabo en las organizaciones públicas para la administración eficiente de los recursos públicos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el desarrollo del país” (Lara y Toro, 2023, p. 13).

La gestión pública del GAD de Ibarra es esencial para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios públicos. A través de la planificación, asignación de recursos y ejecución de obras, el GAD define el desarrollo del entorno urbano y rural. Sus decisiones inciden directamente en servicios como mantenimiento vial, alumbrado, recolección de residuos y alcantarillado. En conjunto, esta gestión determina el bienestar y la seguridad de la comunidad.

- **Variable dependiente:** Servicios Públicos

Los servicios públicos son aquellos que están destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquéllos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines (Albuja, 2021, p. 22).

Los servicios públicos son esenciales para el bienestar colectivo, ya que atienden necesidades básicas de forma continua. En el GAD de Ibarra, su calidad depende de una gestión pública organizada y bien planificada. Cuando esta gestión es transparente y eficiente, los servicios responden adecuadamente a las demandas ciudadanas. Evaluar su incidencia permite medir su impacto en la calidad de vida de la comunidad.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 4. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO	
Variable independiente Gestión Pública.	Eficiencia administrativa	Tiempo promedio de resolución de trámites administrativos	Encuesta	Cuestionario estructurado	
		Nivel de respuesta institucional ante demandas ciudadanas	Encuesta	Cuestionario estructurado	
		Acceso a la información	Encuesta	Cuestionario estructurado	
		Grado de satisfacción ciudadana	Encuesta	Cuestionario estructurado	
	Participación Ciudadana	Transparencia interinstitucional			Guía de preguntas abiertas
		Participación en Proyectos o programas		Entrevista	Guía de preguntas abiertas
		Coordinación interinstitucional	Coordinación entre niveles de gobierno para servicios	Encuesta	Cuestionario estructurado

Variable dependiente Servicios públicos		Áreas geográficas que aún no reciben el servicio.	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Cobertura	Nivel de ampliación del servicio en los últimos tres años.	Encuesta	Cuestionario Estructurado
	Eficiencia	Tiempo de respuesta acciones o sugerencias	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Calidad de Servicio	Satisfacción al usuario	Encuesta	Cuestionario estructurado
		Capacitación personal	Encuesta	Cuestionario Estructurado
	Tiempo promedio de respuestas a fallas o reclamos	Encuesta	Cuestionario estructurado	

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Inductivo

Parte de observaciones o hechos particulares para llegar a conclusiones generales mediante el análisis de casos concretos, permitiendo identificar patrones, establecer relaciones y generar inferencias que expliquen fenómenos amplios, siendo comúnmente utilizado en investigaciones sociales, donde se estudia la realidad desde lo específico para formular interpretaciones globales (Jiménez Chaves, 2021).

Facilitó el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a la ciudadanía ibarreña a partir de las opiniones individuales sobre la prestación de los servicios públicos y la percepción sobre la gestión del GAD municipal, construyendo un panorama general del funcionamiento institucional, lo que permitió identificar fallas comunes, reconocer tendencias en la atención pública estableciendo conclusiones sobre el nivel de influencia de la gestión en la calidad del servicio.

3.4.2. Deductivo

Se fundamenta en la aplicación de teorías, marcos conceptuales o normas ya establecidas, que luego se contrastan con la realidad empírica. Su característica principal es que utiliza una lógica descendente, donde se analizan hechos o fenómenos específicos a partir de proposiciones universales, buscando comprobar si en la práctica cumplen con lo que dictan los fundamentos teóricos. En la investigación social, el método deductivo permite evaluar la coherencia entre la teoría y la realidad, fortaleciendo el análisis crítico y sistemático de los resultados (Chaves, 2021).

Se utilizó al partir de teorías como la burocracia weberiana ,con un enfoque de Administrativo, que prioriza orden, normas, eficiencia interna la teoría del servicio Público con un enfoque de ciudadanía ,social, que prioriza calidad, satisfacción, equidad que establecen parámetros generales sobre estructura administrativa y organización formal, Atención al ciudadano y calidad del servicio mismos que contrastaron con los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas para identificar si la práctica local coincide con los principios teóricos. De esta forma, se logró pasar de un plano conceptual hacia un análisis concreto de la gestión municipal y su impacto en los servicios básicos.

3.4.2. Analítico

Este permite descomponer un fenómeno complejo en sus partes constitutivas con el fin de comprenderlo en profundidad, identificando los elementos esenciales que integran un sistema, proceso o situación, lo que permite examinar sus relaciones, causas y efectos, facilitando el estudio detallado de cada componente por separado, con el fin de generar una visión estructurada del fenómeno global (Alegre Brítez, 2022).

Se aplicó para examinar los componentes específicos de la gestión pública del GAD de Ibarra, como planificación, eficiencia, transparencia, y capacidad de respuesta institucional mediante el análisis individual de cada uno de estos aspectos, identificando fortalezas y debilidades que influyen en la calidad de los servicios públicos, lo que permitió interpretar con mayor precisión los resultados obtenidos y fundamentar las conclusiones en datos objetivos.

3.3.4 Sintético

El método sintético complementa al analítico, ya que consiste en integrar nuevamente las partes estudiadas para construir una visión total del fenómeno. Permite relacionar los hallazgos dispersos y formular conclusiones coherentes (Lara y Toro, 2023, p. 13).

Se utilizó el método sintético al reunir los resultados de las encuestas y entrevistas con las bases teóricas y antecedentes investigativos lo que permitió plantear conclusiones sobre la relación entre la gestión administrativa del GAD de Ibarra y la percepción ciudadana de los servicios públicos, ofreciendo una comprensión holística del problema investigado.

3.4.3. Técnicas e instrumentos

Entrevista

Es una técnica cualitativa que permite obtener información profunda mediante una conversación directa entre el investigador y una informante clave enfocada en explorar percepciones, conocimientos, experiencias o valoraciones sobre un tema específico, lo que la convierte en una herramienta útil para complementar la información estadística con criterios argumentativos (Chaves, 2021).

Con respecto a la entrevista se utilizó entrevistas, las cuales se conformaron por una serie de preguntas abiertas, las cuales fueron dirigidas a los funcionarios públicos que laboran en el GAD municipal de Ibarra para obtener amplia información y detallada sobre la gestión pública en esta institución, es decir, como es la planificación, dirección, gestión del talento humano y recursos.

Encuesta

Es una técnica de recolección de información cuantitativa que consiste en aplicar un cuestionario estructurado a un grupo determinado de persona permitiendo obtener datos precisos sobre opiniones, actitudes, percepciones y comportamientos, siendo útil para analizar fenómenos sociales de manera estadística representativa (Fernández-Navas et al., 2021).

Para obtener información primaria se utilizó la encuesta, que se constituyó de un cuestionario estructurado con una serie de preguntas cerradas para obtener información sobre la percepción de los ciudadanos sobre la prestación de los servicios públicos del GAD municipal de Ibarra, por lo tanto, esta técnica se aplicó a

los habitantes de 20 a 64 años de edad, una vez obtenido la información se la procesó y análisis de forma objetiva.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

- **Población**

En el presente estudio se ha tomado la población urbana de la ciudad de Ibarra, para obtener información primaria sobre la gestión pública del GAD municipal y su relación con la prestación de servicios públicos, por tal motivo, se consideró una población de 20 a 64 años de edad, quienes son las personas que acceder a los servicios públicos en este cantón, por tal motivo, a continuación, se exhibe en la siguiente tabla la cantidad de población por género y edad.

Tabla 5. *Distribución de la edad de la ciudad de Ibarra según el género*

Edad	Proyección 2023	Hombres	Mujeres
20 a 24 años	19.930	9.800	10.131
25 a 29 años	18.180	8.939	9.241
30 a 34 años	16.628	8.176	8.452
35 a 39 años	15.299	7.523	7.777
40 a 44 años	13.759	6.765	6.994
45 a 49 años	12.281	6.039	6.243
50 a 54 años	10.957	5.388	5.569
55 a 59 años	9,028	4.439	4.589
60 a 64 años	7.103	3.493	3.611
Total	123.165	60.562	62.607

Fuente: PDOT cantón Ibarra

Una vez identificado la cantidad de población de 20 a 64 años se obtuvo un total de 123.169, habitantes en la zona urbana del cantón Ibarra comprendida en estas edades para ello, se utilizaron datos proyectados. Además, se tomó en cuenta a 7 funcionarios públicos del GAD municipal para identificar la eficiencia de la gestión pública en este cantón.

Muestra cuantitativa

Se utilizó el muestreo probabilístico, mismo que se basa en la selección aleatoria de los elementos que conforman la muestra, garantizando que todos los individuos de la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos. Todo ello permite obtener resultados representativos minimizando el sesgo, ya que la elección de los

participantes no depende de criterios subjetivos sino de procedimientos estadísticos (Mucha et al., 2021).

Este se utilizó para aplicar el cuestionario a la población urbana de Ibarra donde se seleccionaron los participantes de manera aleatoria dentro, procurando una representación equilibrada de los distintos grupos poblacionales. Todo ello permitió obtener información confiable sobre la percepción ciudadana respecto a la gestión pública y prestación de los servicios municipales, asegurando que los resultados reflejen de manera objetiva la opinión general del territorio.

Calculo muestral

Donde:

N: Población o universo (123.165)

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

e: Error muestral (5%)

p: Proporción de aceptación (0,5)

q: Proporción de rechazo (0,5)

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 123.165}{0,05^2 * (123.165 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 123.165}{0,0025(123.164) + 3.8416 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{118287.666}{308.87}$$

n=382

Una vez realizado el cálculo muestral se obtuvo que el total de informantes fueron de 382 habitantes de la ciudad de Ibarra quienes serán los informantes para obtener información primaria sobre la gestión pública y los servicios públicos prestados por el GAD cantonal, en donde se estratifico la muestra por género, para ello, se tomó como referencia las cifras del PDOT de Ibarra, en donde se identifica que el 51% de la población corresponde al género femenino y el 49% al género masculino, por lo tanto, a continuación se exhibe la estratificación de la muestra por género.

Tabla 6. Estratificación de la muestra según género

Población	Masculino	Femenino
382	188	194

Muestra cualitativa

Para esta se utilizó el muestreo por conveniencia, mismo que es un método no probabilístico en el que la selección de los participantes se realiza con base en su accesibilidad, disponibilidad o relación directa con el objeto de estudio. Este no busca la representatividad estadística, sino la obtención de información específica de actores clave que poseen conocimiento o experiencia relevante sobre el tema investigado (Mucha et al., 2021).

Este se aplicó para la selección de los funcionarios municipales y actores sociales entrevistados, mismos que mantienen una relación directa con la gestión, así como prestación de servicios públicos, permitiendo acceder a información técnica y administrativa de primera mano, obteniendo perspectivas especializadas que complementan los datos cuantitativos obtenidos en la encuesta.

Tabla 7 funcionarios a entrevistar

Funcionario	Correo institucional	Puesto o cargo institucional	Justificación de perfil
1. Castillo Aguirre Álvaro Ramiro	acastillo@ibarra.gob.ec	Alcalde	Al ser la máxima autoridad, dirige y gestiona el presupuesto y asegurando que se cumplan las leyes y ordenanzas para el bienestar de la comunidad.
-María José Palacios	palacios@ibarra.gob.ec	Subdelegada	
2.-Villalba Calderón Diego Ramiro	dvillalba@ibarra.gob.ec	Director de gestión Ambiental	Se encarga de diseñar y supervisar políticas, programas y proyectos para proteger los recursos naturales y promover el desarrollo

			sostenible en el cantón.
3.-Christhian Fernando Vivero Erazo	cviveo@ibarra.gob.ec	Director de obras Publicas	Responsable de planificar, ejecutar y supervisar los proyectos de infraestructura del municipio.
4.-Silvia Margarita Castro	scastro@ibarra.gob.ec	Responsable de la calidad ambiental	Monitorea y evalúa el estado del entorno natural. Su función es medir la calidad del aire, el agua y el suelo para identificar problemas de contaminación y proponer soluciones.
5.-Giovanni Rivadeneira	grivadeneira@emapai.gob.ec	Gerente general (EMAPA-I)	Es la máxima autoridad y representante legal y responsable de dirigir su funcionamiento y supervisar los servicios de agua potable.
6.-Javier Amaguaña	jamaguania@emapai.gob.ec	Inspector de alcantarillado	Desempeña su rol de supervisar y mantener las condiciones adecuadas de las redes del alcantarillado para garantizar su correcto funcionamiento.
7.-Elizabeth Barreros	Elizabethbarreros1993@gmail.com	Actor Social presidenta del Barrio Caranqui	Se encarga de liderar o convocar juntas de vecinos gestionando el presupuesto y mantenimiento de áreas y así fomentar la buena convivencia

8.- Milagros Cuaran	cuaranmilagros@gmail.com	Actor Social presidenta del Barrio San Francisco	Se encarga de liderar o convocar juntas de vecinos gestionando el presupuesto y mantenimiento de áreas y así fomentar la buena convivencia
9.- David Rueda	davidrueda1987@gmail.com	Actor Social presidente del Barrio el Sagrario	Se encarga de liderar o convocar juntas de vecinos gestionando el presupuesto y mantenimiento de áreas y así fomentar la buena convivencia
10.- Martha Morales	MarthaM789@gmail.com	Actor Social presidenta del Barrio Alpachaca	Se encarga de liderar o convocar juntas de vecinos gestionando el presupuesto y mantenimiento de áreas y así fomentar la buena convivencia

Los usuarios que forman parte de la muestra fueron elegidos por medio de una selección aleatoria con un nivel de confianza del 95 %, un error muestral de 5 % y una probabilidad de éxito del 50 %. Por tal motivo, a continuación, se muestra el cálculo muestral.

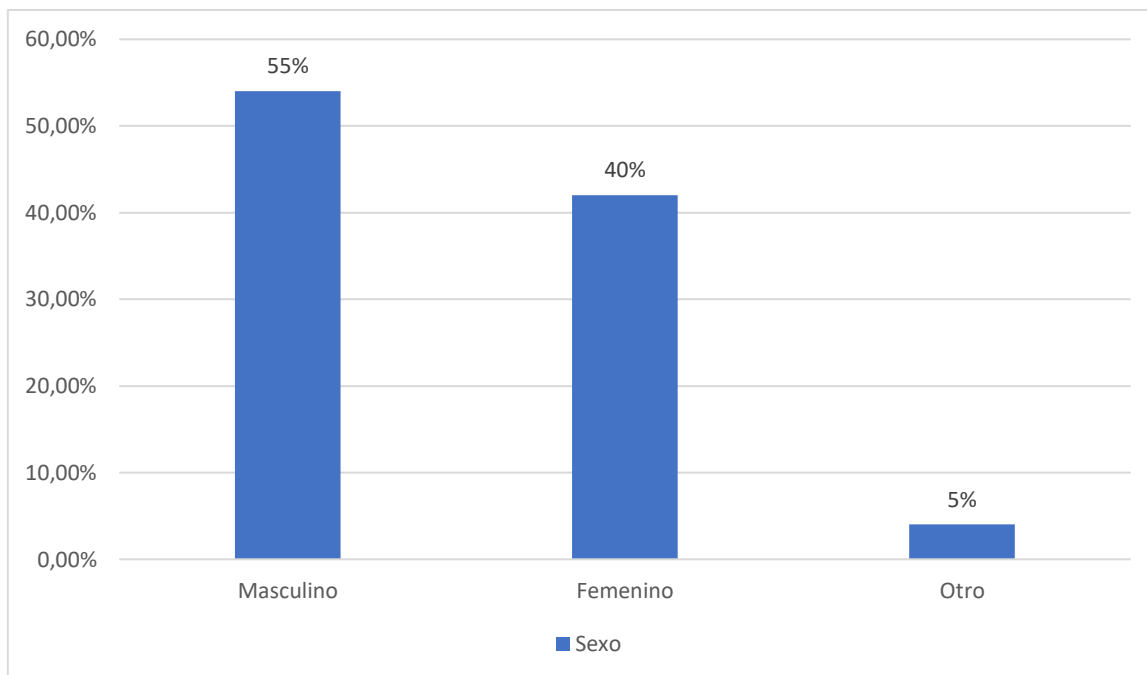
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados del cuestionario

1. ¿Cuál es su sexo?

Figura 1. Sexo

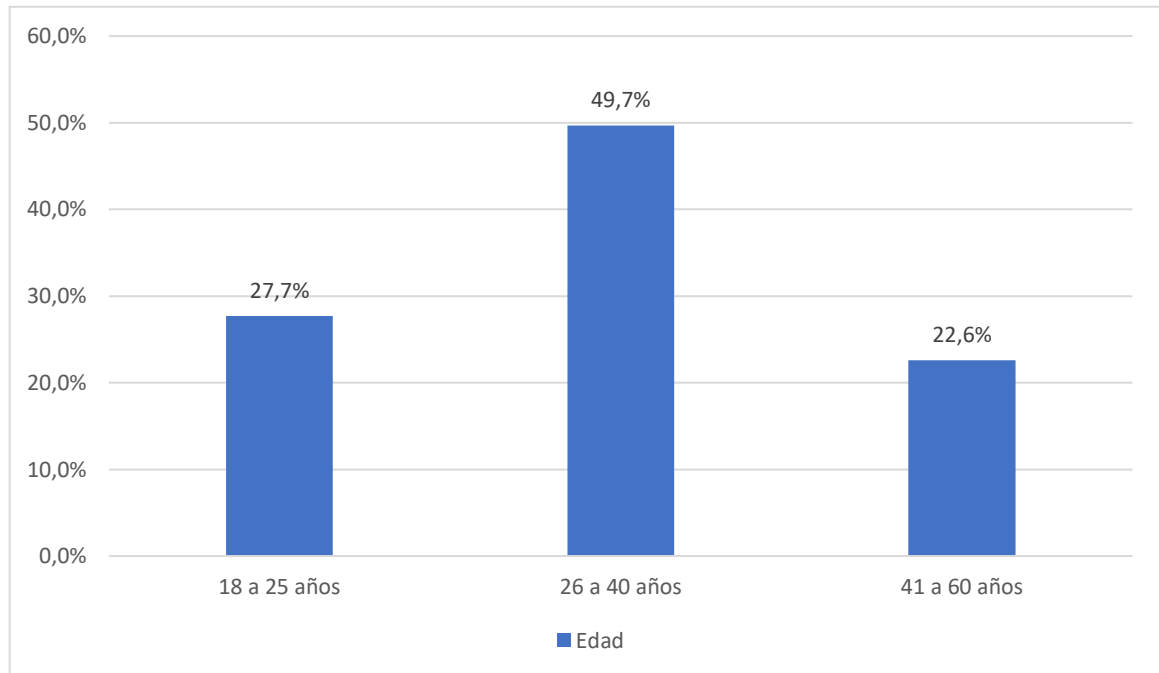


Análisis

La participación de hombres en un 54 % frente a un 42 % de mujeres refleja una composición equilibrada dentro de la muestra poblacional, es por ello que la representatividad de los datos no se ve afectada. Los resultados obtenidos pueden interpretarse de manera general para reflejar la percepción ciudadana sobre la gestión y los servicios públicos del GAD de Ibarra.

2. ¿En qué rango de edad se encuentra?

Figura 2. Edad

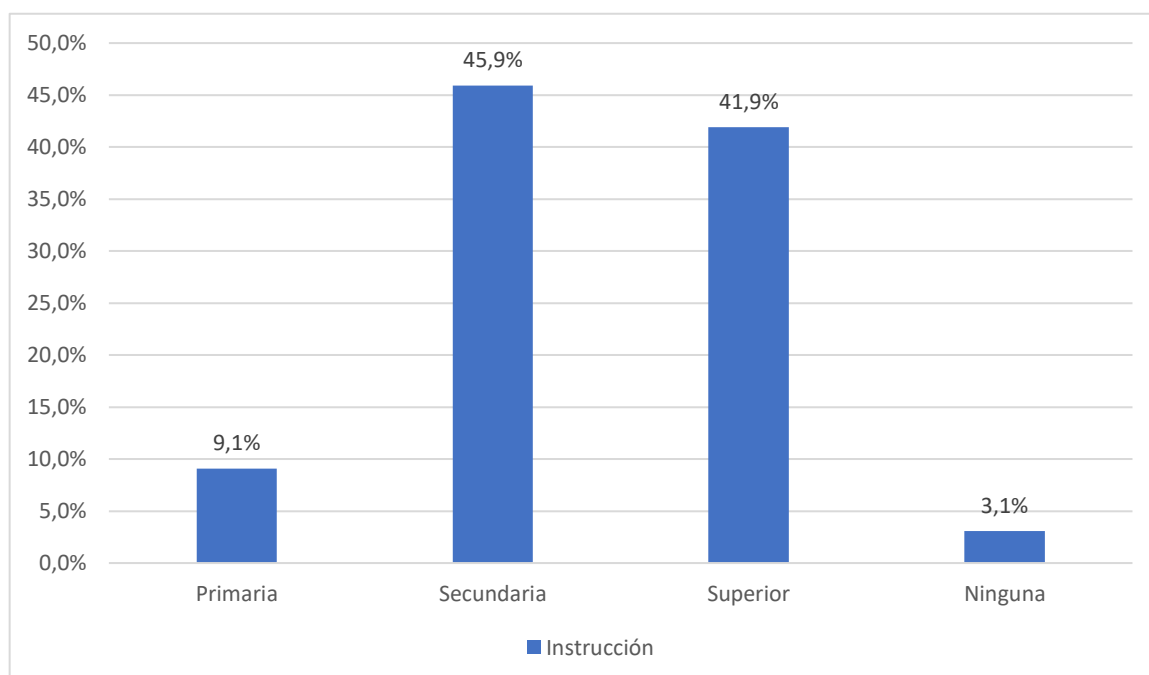


Análisis

El grupo de 26 a 40 años representa el 49,7 % de los participantes, lo que evidencia que la mayoría de las opiniones provienen de personas en etapa productiva y con responsabilidades familiares. Esto indica que las percepciones sobre los servicios públicos se basan en experiencias cotidianas y necesidades de eficiencia constante por parte del GAD de Ibarra. Es así que la concentración de respuestas en este rango etario podría sesgar los resultados hacia una visión crítica de la gestión pública, dado que este grupo es el que enfrenta de directamente las deficiencias en infraestructura y servicios básicos, al ser los principales usuarios del sistema.

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Figura 3. Instrucción

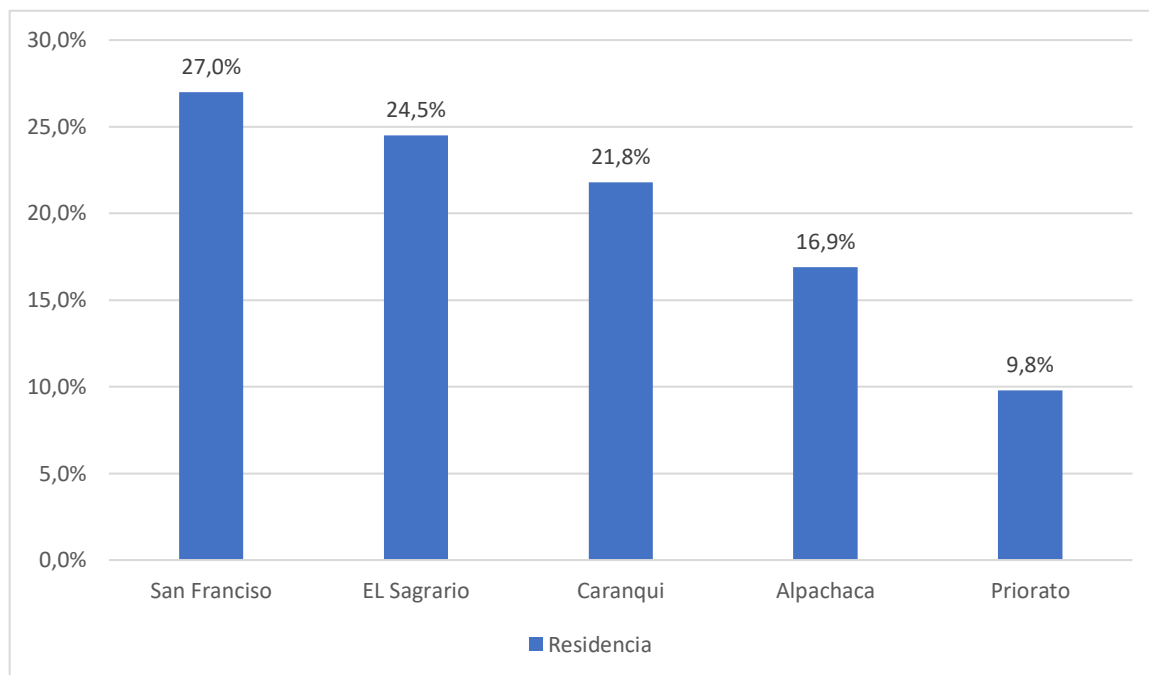


Análisis

El nivel de instrucción predominante corresponde a la educación secundaria, con un 45,9 % de los encuestados lo que indica que la mayoría de las personas participantes posee una formación intermedia, lo cual puede influir en la manera en que perciben la gestión de los servicios públicos, dado que una población con este nivel educativo tiende a tener conocimiento básico sobre derechos ciudadanos y funcionamiento institucional. Esto puede enfrentar limitaciones para acceder o comprender información técnica relacionada con presupuestos, planificación o transparencia administrativa del GAD, representando un reto en la comunicación institucional, ya que se precisa adaptar los mecanismos de información, así como rendición de cuentas a un lenguaje accesible para garantizar una participación ciudadana efectiva.

4. ¿Su lugar de residencia es?

Figura 4. Lugar de residencia

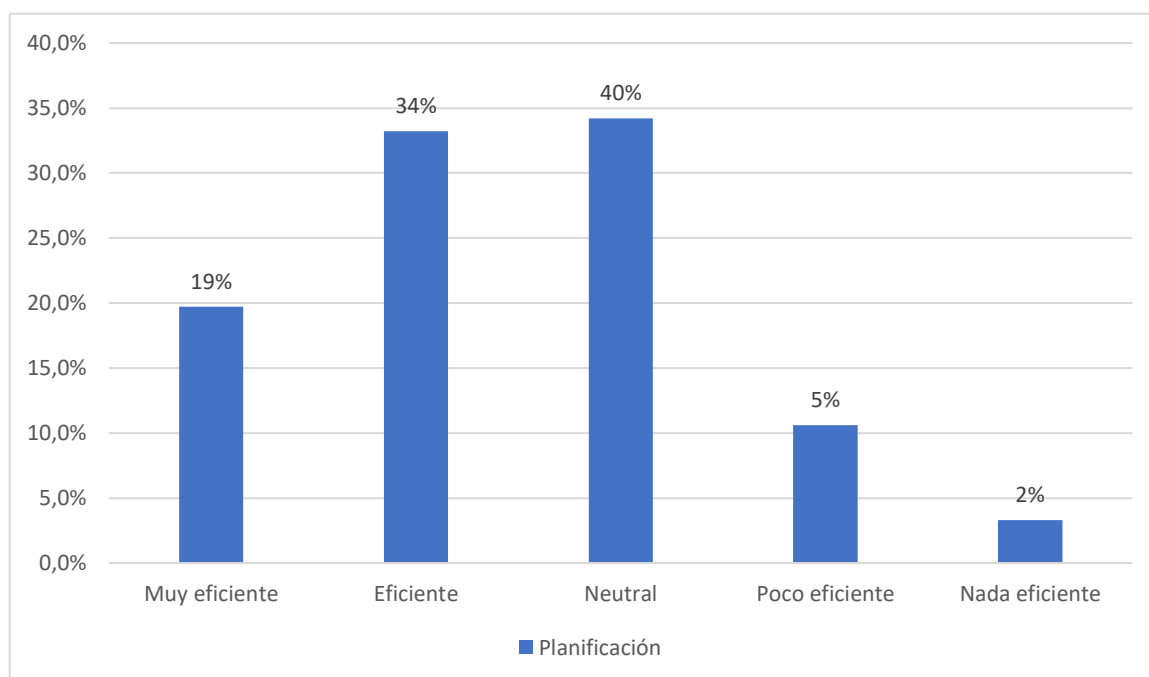


Análisis

La mayor proporción de participantes reside en el barrio San Francisco con un 27 %, seguido por El Sagrario con un 24,5 %, Priorato con 21,8 %, Alpachaca con 16,9 % y Caranqui con 9,8 %, lo que indica que la muestra se compone de ciudadanos de distintos sectores urbanos del cantón Ibarra, lo que aporta diversidad territorial a los resultados. Todo ello permite captar distintas realidades en cuanto a la prestación de servicios públicos, considerando que las condiciones de infraestructura, cobertura y frecuencia pueden variar entre sectores céntricos, así como periféricos, lo cual favorece un análisis integral de la gestión municipal en relación con agua potable, alcantarillado o recolección de residuos.

5. ¿Considera que el GAD de Ibarra realiza una planificación eficiente de obras públicas en los servicios de agua potable y alcantarillado?

Figura 5. Eficiencia de las obras

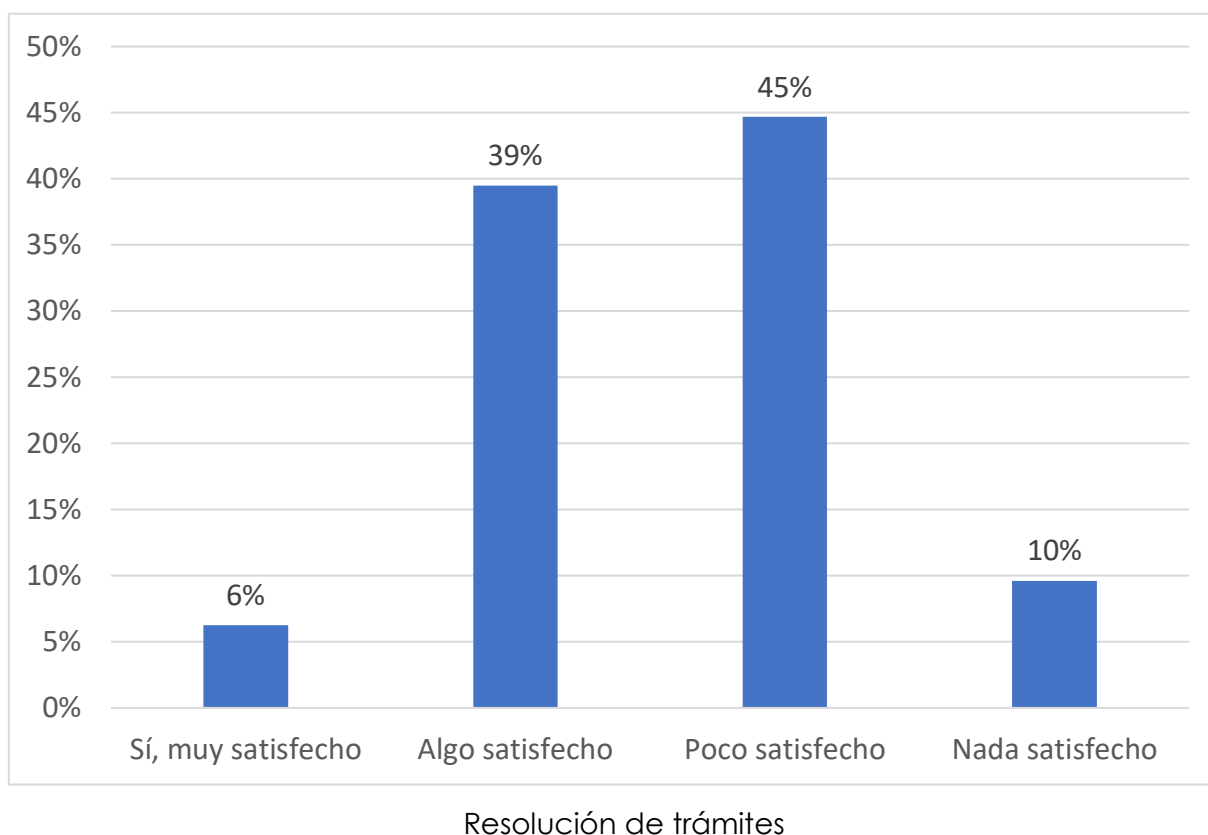


Análisis

El resultado más alto corresponde a la opción neutral con un 34,2 %, lo que evidencia que gran parte de los encuestados no percibe una clara eficiencia ni tampoco ineficiencia en la planificación de obras públicas, relacionadas con agua potable y alcantarillado por parte del GAD de Ibarra. Esta posición intermedia detalla una falta de información o desconocimiento sobre los procesos técnicos, así como administrativos que sustentan dichas obras, limitando la capacidad ciudadana de emitir un juicio preciso, ya que la ausencia de percepciones definidas podría derivar en una baja participación comunitaria en temas de control social y rendición de cuentas.

6. ¿La resolución de trámites administrativos en el GAD con respecto al alcantarillado, agua potable y recolección de basura es?

Figura 6. Resolución de trámites

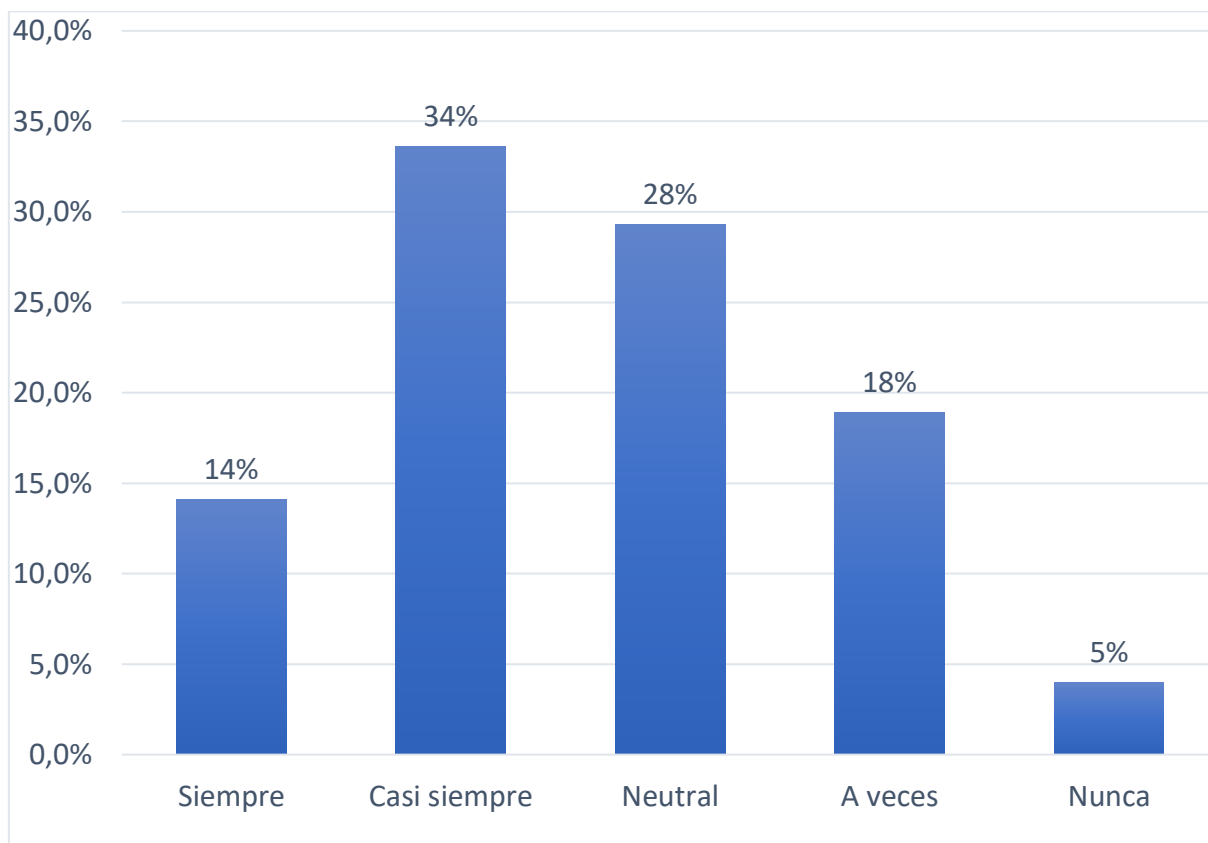


Análisis

El porcentaje predominante en esta pregunta corresponde nuevamente a la opción poco satisfecho con un 45 %, lo que indica una percepción ambigua sobre la eficiencia con la que el GAD de Ibarra gestiona los trámites administrativos vinculados a los servicios de alcantarillado, agua potable y recolección de basura. Esta falta de claridad puede reflejar una débil comunicación institucional o la ausencia de experiencias directas con dichos procesos, limitando el criterio ciudadano para evaluar su efectividad. Lo cual a su vez dificulta la generación de confianza en la gestión pública, ya que la incertidumbre sobre el funcionamiento administrativo tiende a desmotivar la participación ciudadana disminuyendo la credibilidad institucional frente a los servicios que administra el GAD.

7. ¿Considera que el acceso a la información pública a la ciudadanía por parte del GAD es?

Figura 7. Acceso a la información



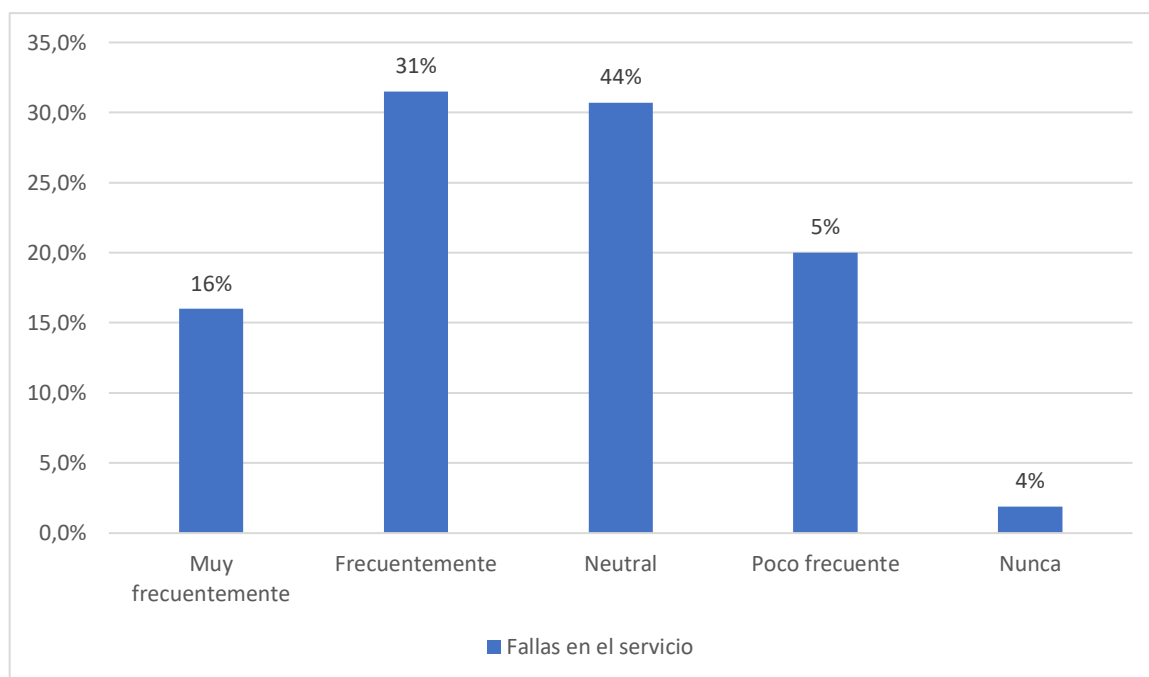
- Acceso a la información

Análisis

El 39,2 % de encuestados optó por la opción neutral, lo que refleja una percepción ambivalente de la ciudadanía respecto al acceso a la información pública ofrecido por el GAD de Ibarra lo cual indica que, aunque existen mecanismos formales de transparencia, la población no los percibe como suficientemente claros o accesibles. Es por ello que la falta de una opinión definida implica desconocimiento de los canales oficiales de información, o que no se encuentra en ellos la claridad necesaria para ejercer control social, generando un riesgo institucional, pues la ausencia de una comunicación efectiva debilita la confianza en la gestión pública y limita la participación ciudadana informada en los asuntos locales.

8. ¿Con qué frecuencia se han presentado fallas en los servicios públicos como alcantarillado y agua potable brindados por el GAD de Ibarra en el último año?

Figura 8. Frecuencia de fallas

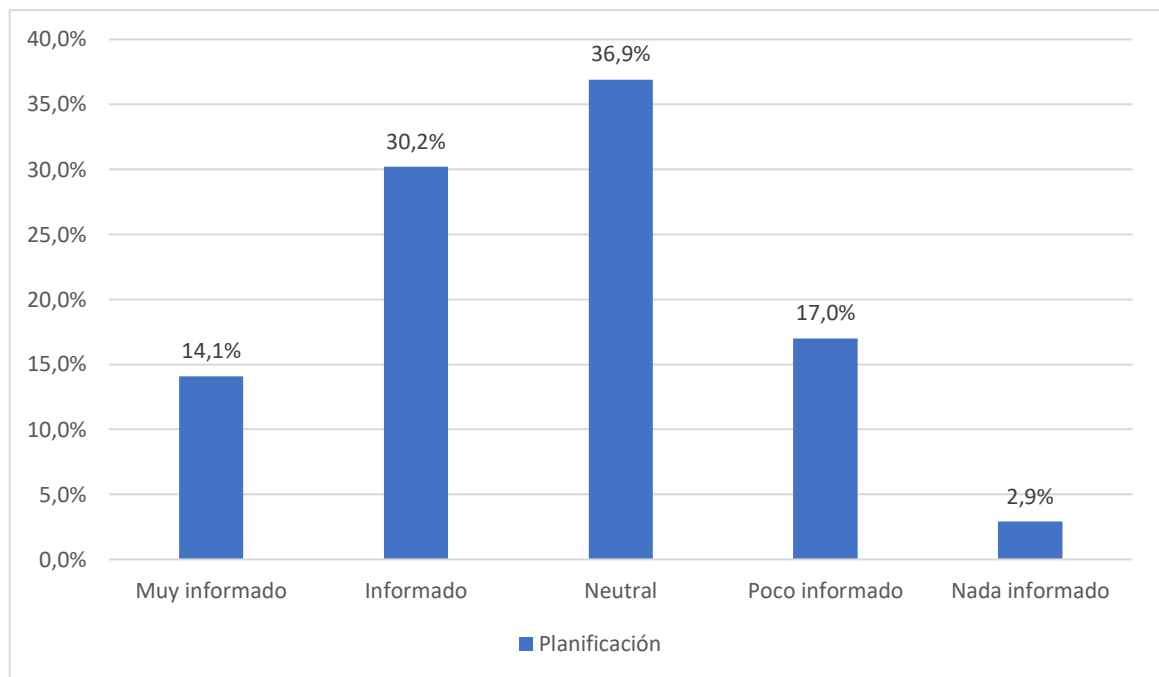


Análisis

El 31,5 % de los encuestados considera que las fallas en los servicios de alcantarillado y agua potable se presentan frecuentemente, lo cual evidencia una percepción de deficiencia operativa en la prestación de estos servicios básicos, lo que indica que la infraestructura o los mecanismos de mantenimiento no están respondiendo de manera sostenida a las demandas de la población. La recurrencia de fallas puede tener implicaciones en la salud pública y en la calidad de vida de los habitantes, sobre todo en sectores con menor acceso a sistemas alternativos, sumado a que esta percepción puede deteriorar la confianza ciudadana hacia la gestión municipal. Generando una sensación de ineficacia en la administración local y afectando la valoración general del GAD frente a su responsabilidad de garantizar servicios básicos continuos y de calidad.

9. ¿Está informado sobre la cantidad de presupuesto que el GAD asigna a los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Figura 9. Información sobre el presupuesto y planificación

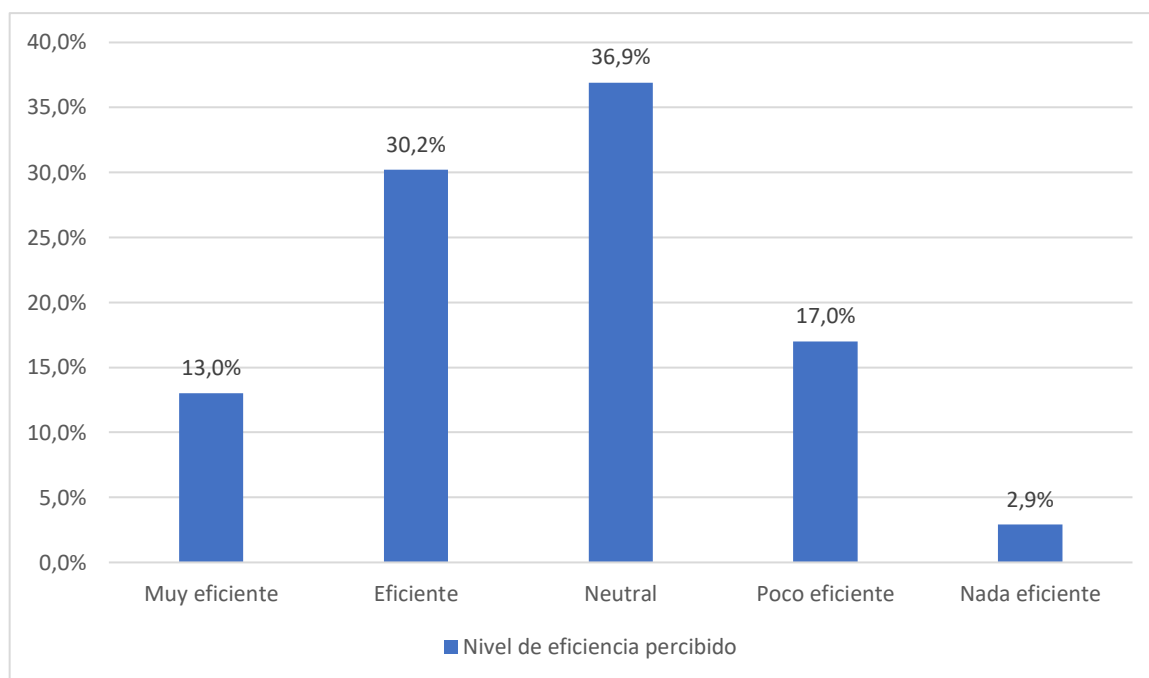


Análisis

El 30,9 % de los encuestados indicó estar parcialmente neutral informado reflejando a través de la página oficial del GAD de Ibarra en la sección Participación se puede observar que existe la rendición de cuentas, indicando un acceso fragmentado a la información, ya que se conocen montos o anuncios aislados, pero no se logra una comprensión completa del ciclo presupuestario ni de su ejecución. Por lo que aún no existe transparencia al momento de la rendición debido a que los datos son incompletos, lo que reduce la capacidad de control social efectivo.

10. ¿Cuál es el nivel de eficiencia percibida en últimos tres años por los ciudadanos respecto a los servicios públicos de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Figura 10. Nivel de eficiencia percibido

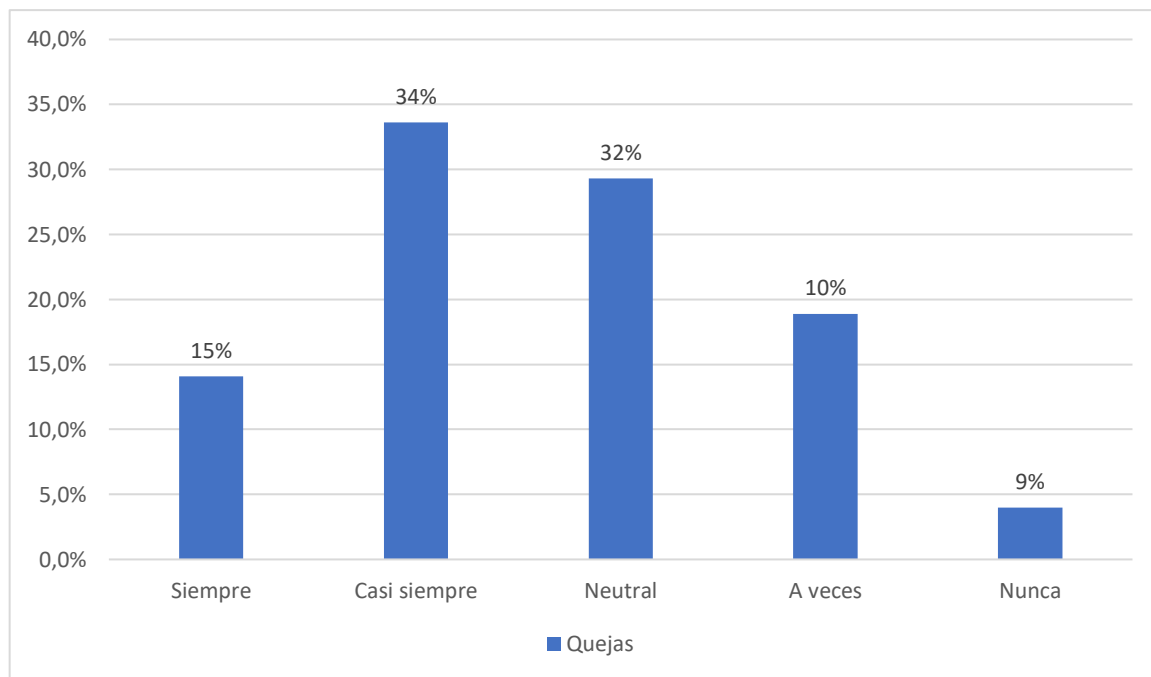


Análisis

El 36,9 % de los encuestados calificó su percepción de la eficiencia en los servicios como eficiente lo que refleja una falta de posicionamiento claro frente al desempeño del GAD de Ibarra, indicando una percepción de indiferencia o desconocimiento sobre el funcionamiento real de estos servicios, ya que la ausencia de una valoración definida indica que la población no identifica mejoras ni retrocesos evidentes. Lo que sugiere una gestión que no genera suficiente visibilidad ni impacto en el ciudadano común. Esta situación representa un riesgo para la legitimidad institucional, ya que la neutralidad sostenida tiende a debilitar la confianza pública disminuyendo la participación social en los procesos de seguimiento o evaluación de la gestión municipal.

11. ¿Las quejas y peticiones presentadas al GAD han sido gestionadas de manera eficiente?

Figura 11. Gestión de quejas y peticiones

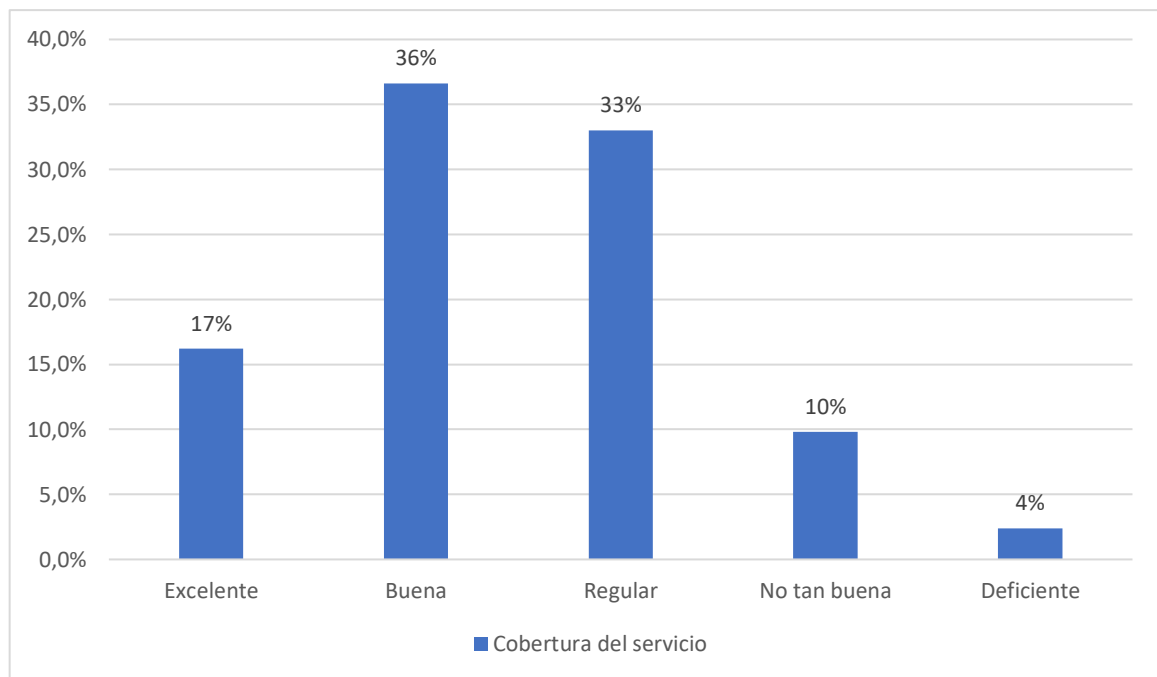


Análisis

El 33,6 % de los encuestados respondió que las quejas y peticiones presentadas al GAD han sido gestionadas casi siempre, lo que refleja un nivel medio de eficiencia percibida en la atención ciudadana indicando que, aunque existe una respuesta institucional ante las solicitudes, esta no se cumple con la constancia o rapidez esperada por toda la población. Es así que la percepción de cumplimiento parcial puede estar asociada a demoras en los trámites, falta de seguimiento o comunicación deficiente entre los usuarios y las dependencias municipales, lo que representa un riesgo en términos de confianza institucional. Una gestión que no garantiza atención uniforme puede generar insatisfacción progresiva reduciendo la credibilidad del GAD frente a la ciudadanía.

12. ¿Cómo califica la cobertura de los servicios públicos como alcantarillado, recolección de basura y agua potable que ofrece el GAD de Ibarra?

Figura 12. Cobertura el servicio

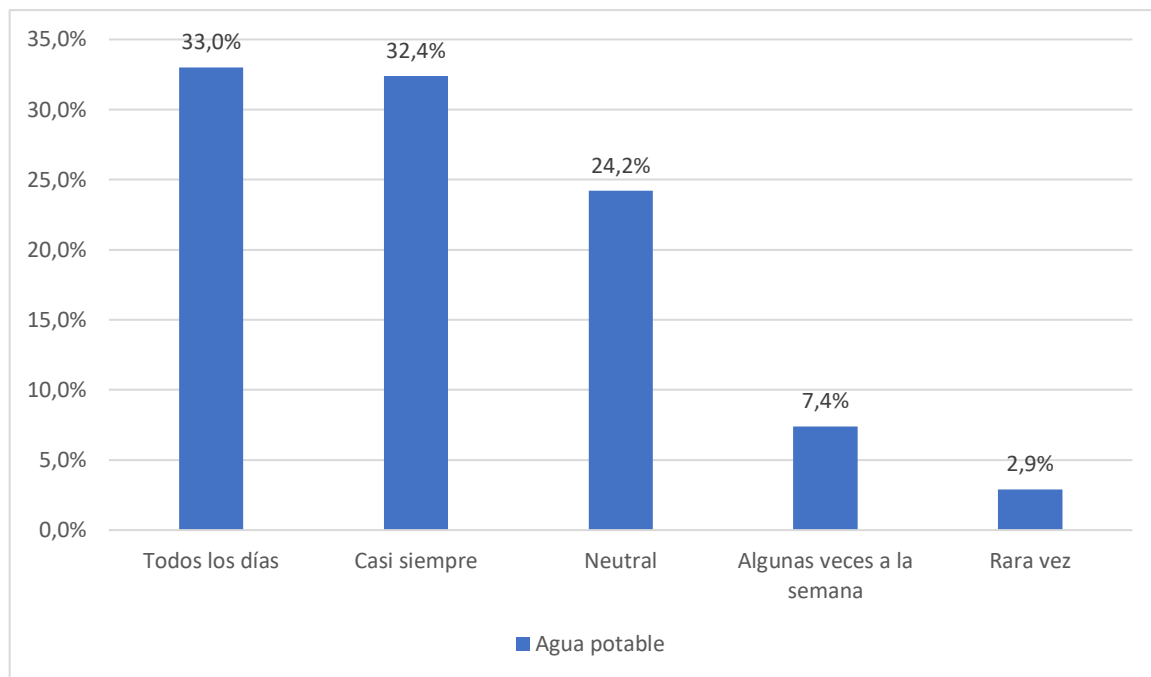


Análisis

El 38,6 % de los encuestados calificó como buena la cobertura de los servicios públicos lo que indica que, si bien las infraestructuras básicas alcanzan a la mayoría de los sectores urbanos, aún existen zonas donde la cobertura no es total o presenta irregularidades. La percepción de "buena" cobertura implica un funcionamiento general estable, pero con posibles diferencias entre barrios, lo que puede generar desigualdades en el acceso y satisfacción ciudadana. La ausencia de una mayoría que califique el servicio como excelente revela que la gestión del GAD aún enfrenta desafíos en garantizar equidad territorial y sostenibilidad en la provisión de los servicios básicos.

13. ¿Con qué frecuencia recibe agua potable en su domicilio?

Figura 13. Frecuencia del servicio de agua potable

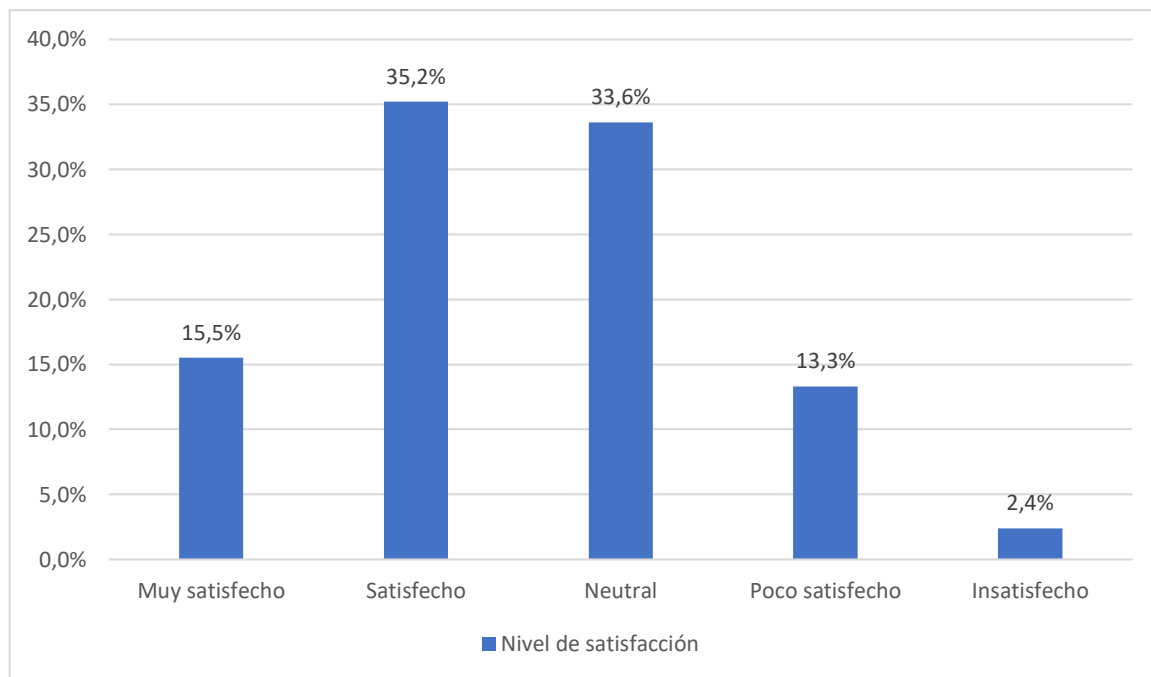


Análisis

El 32,4 % de los encuestados indicó recibir agua potable casi todos los días, indicando que la continuidad del servicio presenta cierta irregularidad en algunos sectores del cantón Ibarra, por lo que, aunque este resultado evidencia una cobertura relativamente alta, también refleja que no se garantiza un suministro constante en todos los hogares. Lo cual puede generar afectaciones en la rutina doméstica, higiene y salud de la población, especialmente en zonas con infraestructura antigua o limitada capacidad de distribución. Es así que la frecuencia intermitente del servicio también puede interpretarse como un indicio de limitaciones técnicas o de planificación operativa dentro del sistema de abastecimiento, reduciendo la percepción de eficiencia institucional y puede provocar una disminución de la confianza ciudadana en la gestión del GAD municipal.

14. ¿Qué nivel de satisfacción tiene con la gestión pública del GAD de Ibarra respecto a los servicios públicos mencionados?

Figura 14. Satisfacción con el servicio

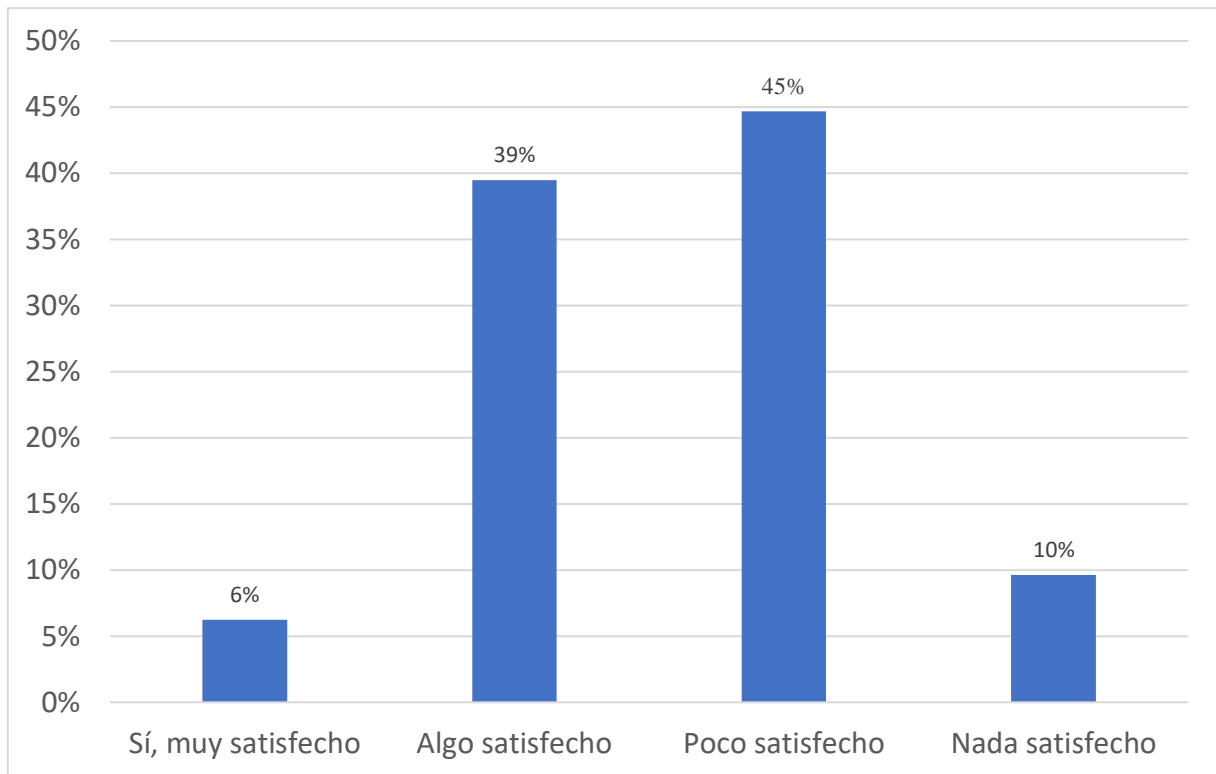


Análisis

El 35,2 % de los encuestados manifestó sentirse satisfecho con la gestión pública del GAD de Ibarra respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura indicando un reconocimiento de los avances o estabilidad en la prestación de los servicios, aunque sin llegar a niveles de excelencia. La satisfacción moderada puede reflejar una percepción de cumplimiento básico de las funciones municipales, pero también evidencia que no todos los ciudadanos perciben mejoras sostenidas o uniformes en la calidad del servicio. La confianza institucional se mantiene, aunque con margen de vulnerabilidad, ya que la falta de una valoración alta podría asociarse a experiencias de atención desigual o falta de comunicación efectiva entre la administración local y la ciudadanía.

15. ¿La recolección de basura en su barrio según los horarios fijados por la alcaldía es?

Figura 15. Recolección de basura



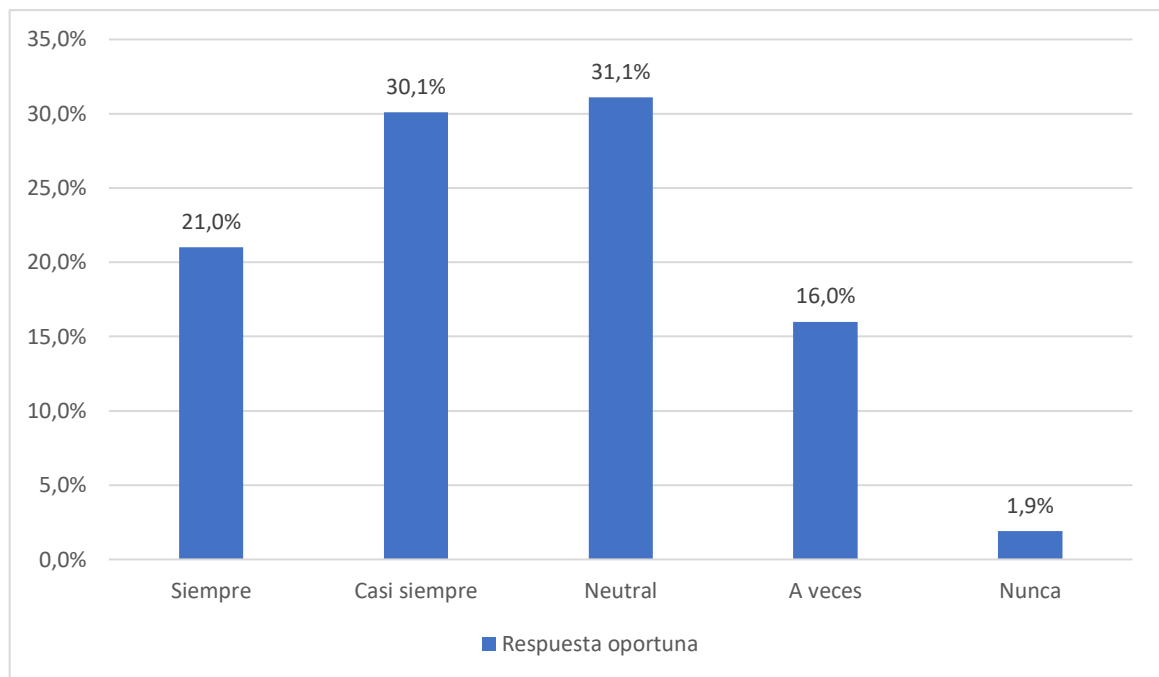
Recolección de basura

Análisis

El 45 % de los encuestados afirmó que la recolección de basura en su barrio poco satisfecho lo que refleja un nivel de incumplimiento aceptable pero no completamente regular del servicio municipal, lo cual indica que, aunque la cobertura es amplia, existen variaciones en la frecuencia de insatisfacción de la puntualidad según el sector, generando acumulación temporal de desechos y afectar la limpieza del entorno. La ligera irregularidad en la recolección puede asociarse con limitaciones logísticas o de planificación operativa dentro del GAD de Ibarra. Si bien el servicio se presta de forma continua, la falta de total consistencia podría impactar la percepción ciudadana sobre la eficiencia y capacidad de respuesta municipal frente al manejo de residuos sólidos.

16. ¿Ha recibido respuesta oportuna del GAD respecto a servicios solicitados en agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

Figura 16. Respuesta a solicitudes por parte del GAD

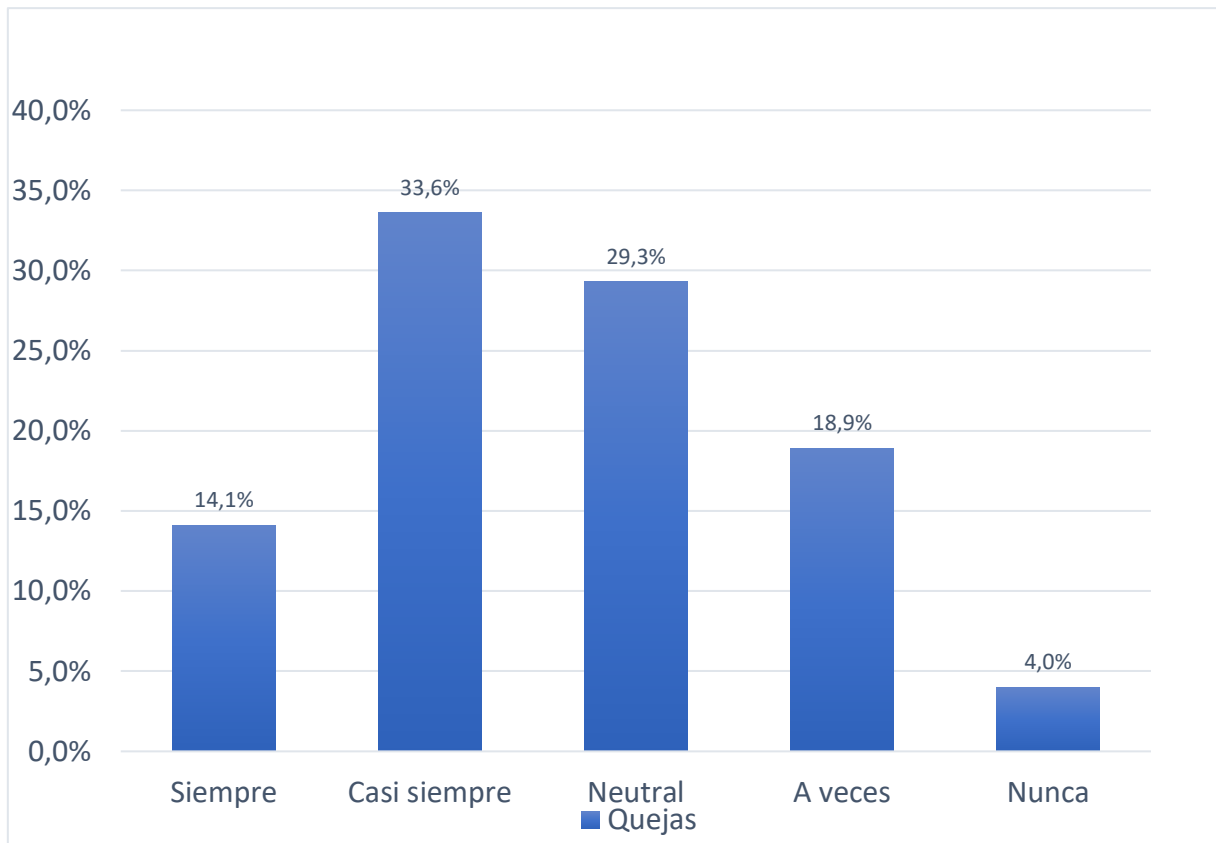


Análisis

El 31,1 % de los encuestados seleccionó la opción neutral al valorar la oportunidad de respuesta del GAD frente a solicitudes sobre agua potable, alcantarillado y recolección de basura lo que sugiere una percepción de indefinición o desconfianza moderada hacia la capacidad del municipio para atender los requerimientos ciudadanos. La falta de una posición clara puede interpretarse como resultado de experiencias mixtas o de una comunicación institucional limitada, donde los procesos de atención no son visibles para todos los usuarios. Lo que representa un riesgo para la relación entre la ciudadanía y la administración local, pues la neutralidad sostenida puede transformarse en apatía o desinterés hacia la gestión pública si no se perciben mecanismos de respuesta eficaces o transparentes.

17. ¿Cree usted que el alcantarillado en su sector es?

Figura 17. Alcantarillado

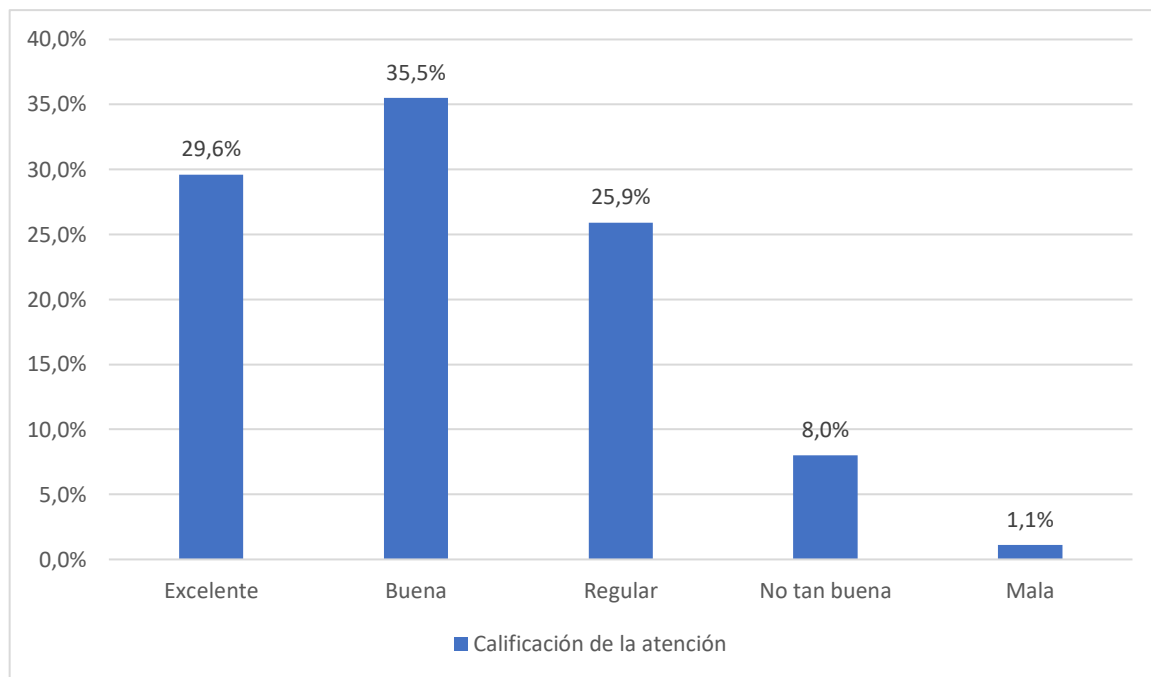


Análisis

El 37,6 % de los encuestados calificó el alcantarillado de su sector como la respuesta de casi siempre, lo que sugiere una percepción mayoritariamente favorable respecto al funcionamiento del sistema, lo que indica que la infraestructura sanitaria aun no cumple con su propósito básico de drenaje y manejo de aguas residuales. Sin embargo, aunque la valoración es positiva, también puede implicar que existe un grupo considerable de la población que percibe irregularidades o limitaciones en el mantenimiento. Por lo que, si bien el servicio es funcional, su efectividad depende del control periódico y la capacidad institucional del GAD para sostener la operatividad frente al crecimiento urbano y las variaciones climáticas que pueden comprometer la red de alcantarillado.

18. ¿Cómo califica la atención al ciudadano en oficinas del GAD?

Figura 18. Atención en las oficinas

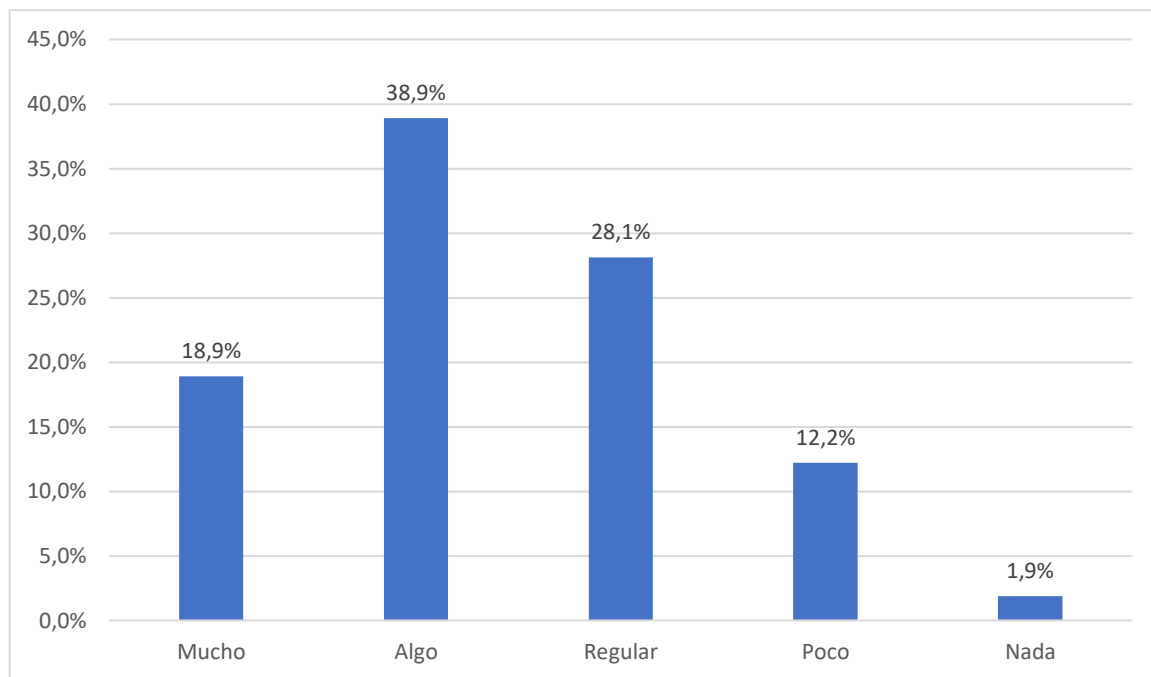


Análisis

El 35,5 % de los encuestados calificó la atención al ciudadano en las oficinas del GAD como buena, lo que refleja una percepción positiva en la mayoría de los usuarios respecto al trato y gestión recibidos en los espacios de atención pública, por lo que en general, el personal cumple con las expectativas básicas de servicio y orientación. No obstante, también sugiere que aún existe un margen de mejora, dado que una valoración “buena” no necesariamente equivale a un servicio de excelencia, ya que puede implicar que los procesos administrativos son adecuados. Aunque posiblemente persistan demoras o falta de seguimiento en algunos trámites, lo que limita la satisfacción plena del usuario y evidencia la necesidad de fortalecer la eficiencia y consistencia en la atención institucional.

19. ¿Cree que la participación ciudadana ha sido tomada en cuenta efectivamente por el GAD de Ibarra?

Figura 19. Participación ciudadana



Participación ciudadana

Análisis

El 36,9 % de los encuestados respondió que la Participación ciudadana de los servicios públicos ha mejorado “algo”. La mayoría de los encuestados considera que el GAD de Ibarra ha tomado en cuenta efectivamente la participación ciudadana en sus procesos de gestión. Esto refleja un reconocimiento de los espacios abiertos para que la comunidad exprese sus necesidades y propuestas. Además, indica que las autoridades municipales valoran y utilizan la opinión ciudadana para mejorar los servicios públicos. Sin embargo, aún es necesario fortalecer estos mecanismos para asegurar una participación más inclusiva y constante. En general, la percepción positiva contribuye a la legitimidad y transparencia de la gestión pública local. sensación de lentitud o desigualdad en la atención de los distintos sectores urbanos y rurales.

4.1.1. Resultados de las entrevistas

Tabla 8. Alcalde (Álvaro Ramiro Castillo Aguirre)

Nombre: Álvaro Castillo

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: GAD Ibarra

Cargo: Alcalde

Respuesta	Análisis
<p>¿Cuáles son las principales prioridades de su administración en la gestión de los servicios públicos alcantarillado, recolección de basura y agua potable?</p>	<p>Se plantea como prioridad la eficiencia y la mejora continua de los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable en la zona urbana. Este enfoque operativo refleja una gestión técnica centrada en la modernización y mantenimiento preventivo de la infraestructura, lo que resulta coherente con las demandas urbanas donde el crecimiento poblacional y el desgaste de redes requieren intervenciones constantes. Sin embargo, el énfasis en la infraestructura puede limitar la visión integral del servicio urbano si no se acompaña de estrategias de educación ciudadana y sostenibilidad ambiental que respondan al uso intensivo del espacio urbano.</p>
<p>¿De qué manera garantizan a los ciudadanos un manejo transparente de los recursos municipales?</p>	<p>Se menciona a realización de rendiciones públicas de cuentas, auditorías y espacios participativos como parte de la transparencia en el uso de recursos. En el contexto urbano, donde la ciudadanía suele exigir mayor control sobre las inversiones y obras visibles, este tipo de gestión busca fortalecer la confianza pública. No obstante, la falta de precisión sobre mecanismos digitales o acceso abierto a información limita la percepción de transparencia real, lo cual depende de su frecuencia y de la capacidad del ciudadano urbano para verificar el destino del presupuesto municipal.</p>
<p>¿De acuerdo con el autor Angélica Rosas capacidad institucional es un concepto complejo y dinámico que requiere un análisis más detallado, estructurado y su principal contribución es ofrecer un marco conceptual y metodológico significado,</p>	<p>La referencia a las dimensiones administrativa y de gobernanza evidencia conocimiento conceptual, pero no se observan indicadores concretos que permitan medir el</p>

a su criterio cual es la capacidad institucional del GAD para responder a las demandas de la ciudadanía?

La capacidad institucional del GAD es fundamental para responder las demandas de la ciudadanía como las dimensiones de la capacidad, administrativa donde se puede gestionar los recursos de planificar o ejecutar algunos proyectos de una manera más eficiente o en la toma de las dimensiones o promover la participación ciudadana o la capacidad de la gobernanza que se da a conocer en promover una coordinación de transparencia en su gestión o ejecución de los proyectos.

¿Qué acciones se han implementado para ampliar la cobertura de los servicios públicos de agua potable alcantarillado y recolección de basura?

Hemos impulsado una serie de obras y procesos para ampliar los servicios básicos en todo el cantón por ejemplo mediante la mapa ahí de agua potable y alcantarillado hemos ampliado la red de agua potable para cubrir nuevos barrios urbanos y zonas rurales también estamos ejecutando colectores y redes de alcantarillado para aquellas parroquias que estaban con es baja cobertura hoy y en el tema de la recolección reforzamos la flota optimizamos rurales y avanzamos con él relleno sanitario para asegurar que más hogares tengan el servicio de recolección de basura. esta acción busca no solo ampliar coberturas si no mejorar la calidad continua y la sostenibilidad de los servicios.

¿De qué manera fomenta la participación ciudadana en la planificación y control de la gestión municipal?

la participación ciudadana es fundamental para la planificación en la gestión municipal en lo que se establece consejos ciudadanos en cada barrio o sector de la ciudad ,o también las asambleas ciudadanas y estar informados o escuchar propuestas o surgencias de los habitantes ya que se involucra la participación en la planificación de proyectos o programas que damos desde el GAD de Ibarra o a través de talleres o resultados de nuestra gestión y mejorar la calidad de los servicios públicos y nuestras necesidades de la comunidad.

desempeño institucional dentro de la estructura urbana. Esto sugiere que, aunque existe una base organizativa sólida, la respuesta efectiva frente a la demanda urbana podría verse afectada por limitaciones en la planificación operativa y la coordinación entre dependencias. La ausencia de una evaluación sistemática de esta capacidad constituye un riesgo para la eficacia de la gestión municipal.

Las acciones descritas se orientan a fortalecer los servicios básicos en la zona urbana mediante ampliación de redes y optimización de rutas de recolección, este enfoque refleja una atención prioritaria a los sectores urbanos consolidados y emergentes. Sin embargo, persiste el riesgo de una expansión desigual si la planificación no se alinea con criterios de densidad poblacional o sostenibilidad. La ampliación física sin un plan integral de mantenimiento puede derivar en una sobrecarga de los sistemas urbanos, comprometiendo la eficiencia futura de los servicios.

Se reconoce la participación ciudadana como un eje de gestión urbana mediante consejos y asambleas barriales. En contextos urbanos, estos espacios son esenciales para legitimar las decisiones municipales. No obstante, el análisis muestra que la participación descrita parece más consultiva que deliberativa, lo cual puede generar una percepción de inclusión formal sin incidencia real en la planificación. La eficacia de estos mecanismos dependerá del grado de organización barrial y de la capacidad del GAD para incorporar efectivamente las propuestas ciudadanas en sus planes operativos.

Tabla 9. Director de Gestión Ambiental (Diego Ramiro Villalba Calderón)

Nombre: Diego Villalba

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: GAD Ibarra gestión ambiental

Cargo: Director

Respuesta

Análisis

¿Qué políticas ambientales se han impulsado desde su dirección para mejorar la calidad de vida en el servicio público de recolección de basura?

Más que políticas ambientales tenemos diferentes proyectos como es el proyecto de Tere que busca que los residuos voluminosos no estén esparcidos en la ciudad en diferentes zonas esta idea es llevar un proyecto a la zona urbana como en la zona rural Así mismo el proyecto de recicladora de esta base que trata de generar la inclusión social y a su vez ambientales y económica y proyectos recicladores a partir de doscientos veintiún mil recicladores que tenemos en la base de datos para mejorar la calidad de vida y a su vez tratar de minimizar estos impactos que se genera o que incluso nos genera un problema a nosotros como comunidad y también estamos actualmente en una la tasa de basura tenemos una reforma que nos ayuda a nosotros desarrollar un plan de gestión o toda gestión integral ya que muchas veces la comunidad piensa que esta tasa es solo por coger basura si no una tasa de recolección de transporte y transparencia.

¿Cómo se controla el impacto ambiental de los servicios públicos como recolección de basura en el cantón de Ibarra?

El impacto ambiental en los servicios públicos de la recolección de basura se realiza a través de medidas y estrategias que controlan el impacto ambiental incluyendo la generación de residuos y contaminación del agua y el suelo, el plan de manejo ambiental y la reducción de la generación de residuos o promoción de educación ambiental tomando en cuenta las regulaciones y normas que se establecen claras, y estrictas en el servicio de recolección y así reducir su impacto ambiental.

Existe una gestión con enfoque en proyectos operativos y de inclusión social, más que en políticas ambientales formalizadas. Su respuesta destaca la existencia de programas como el proyecto Tere y la base recicladora, orientados a la organización del manejo de residuos voluminosos y la inserción de recicladores. Sin embargo, la falta de un marco normativo explícito dentro del discurso refleja una dependencia de la acción puntual sobre la planificación a largo plazo. Este enfoque operativo puede generar avances inmediatos, pero carecer de sostenibilidad institucional si no se consolida como política pública ambiental dentro de la estructura municipal urbana.

Se menciona medidas de mitigación y control ambiental basadas en la educación, regulación y manejo de residuos, lo cual sugiere un conocimiento técnico de la gestión urbana. No obstante, el análisis evidencia que el control ambiental se mantiene más en el plano reactivo que preventivo. La referencia general a planes y normativas sin detallar indicadores de cumplimiento o metodologías de monitoreo puede implicar una debilidad en la trazabilidad del impacto real de los servicios. En un contexto urbano donde la acumulación de desechos es constante, la ausencia de mecanismos de verificación pública podría limitar la efectividad de las estrategias aplicadas.

¿Qué mecanismos existen y de que tratan en el servicio público en la recolección de basura en el canto de Ibarra?

Existen varios mecanismos de gestión dentro del servicio público de recolección de basura como la programación de rutas y horarios para garantizar la cobertura la supervisión y control operativo del personal y los vehículos, la atención a reportes ciudadanos sobre puntos críticos la realización de campañas de educación ambiental para fomentar la correcta disposición de los desechos además en algunos sectores se promueve la separación de residuos para facilitar el reciclaje y reducir la contaminación.

¿Cómo se coordina y articula su trabajo en el servicio de recolección de basura?

El trabajo en el servicio de recolección de basura se coordina y articula mediante una planificación interna entre las diferentes áreas del departamento de aseo municipal se mantienen reuniones periódicas para organizar la ruta horarios y equipos de trabajo, además de establecer canales de comunicación directa entre los supervisores y el personal operativo. También se trabaja de manera articulada con la con las unidades de mantenimiento transporte y calidad ambiental lo que permite una mejor respuesta ante inconvenientes y una gestión más eficiente del servicio.

¿Qué medidas utiliza para evaluar en algún sector o servicio de recolección de basura?

Mi opinión que para evaluar el servicio de recolección de basura en los distintos sectores del cantón Ibarra se aplican varias medidas de control y seguimiento, con la inspección directa en campo para verificar el cumplimiento de rutas y horarios, el registro de reportes ciudadanos sobre retrasos o puntos críticos la revisión del Estado de los vehículos y personal operativo además se analiza indicadores de eficiencia y cobertura la que permite identificar falencias y aplicar acciones correctivas para mejorar continuamente el servicio.

La respuesta resalta una estructura organizada de mecanismos operativos que reflejan una gestión estructurada y funcional. Sin embargo, la descripción se mantiene en un nivel técnico sin abordar la eficiencia de estos mecanismos en términos de resultados medibles. En la zona urbana de Ibarra, donde la densidad poblacional y el volumen de desechos son elevados, la falta de información sobre el impacto de estas acciones podría representar una brecha entre la planificación y la percepción ciudadana. El riesgo se centra en que la operatividad sea constante, pero sin una evaluación de satisfacción ni de reducción de contaminación tangible.

Existe una coordinación basada en la comunicación interdepartamental y reuniones periódicas, lo que refleja una estructura interna sólida. Sin embargo, desde una perspectiva crítica, esta coordinación parece centrarse en la gestión técnica más que en la integración transversal con otros ejes municipales, como planificación urbana o participación comunitaria. En la práctica, esto puede conducir a una eficiencia operativa que no necesariamente se traduce en un fortalecimiento de la gobernanza ambiental urbana. La articulación interinstitucional descrita resulta adecuada, pero la ausencia de coordinación con la ciudadanía podría limitar la sostenibilidad de los logros alcanzados.

La evaluación basada en inspecciones, reportes ciudadanos e indicadores de cobertura demuestra un esfuerzo por mantener control de calidad en la prestación del servicio. Sin embargo, el análisis evidencia una posible limitación en la retroalimentación analítica: la información recolectada parece servir más para control operativo que para planificación estratégica. En un entorno urbano como Ibarra, donde el crecimiento demográfico incrementa la presión sobre el sistema de aseo, la falta de una evaluación de impacto a

mediano plazo podría dificultar la detección temprana de problemas estructurales o la mejora continua del servicio.

Tabla 10. Director de Obras Públicas (Christian Fernando Vivero Erazo)

Nombre: Christian Vivero

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: GAD Ibarra Obras públicas

Cargo: Director

Respuesta

¿Cómo se planifican los proyectos de infraestructura en el cantón de Ibarra en el servicio público de alcantarillado?

Todos los proyectos se encuentran pendientes por ejecutar y para mejorar el sistema de alcantarillado en algunos casos o en otros se podía ampliar la red y sectores que todavía no lo conocen entonces todo es a través de la empresa pública EMAPA-I se contratan este tipo de proyectos.

¿Qué criterios se emplean para priorizar obras comunitarias en el servicio público de alcantarillado?

En base a la segunda pregunta la verdad nosotros hacemos planes de trabajo conjuntamente con la dirección de participación ciudadana quien ve o evidencia las dificultades y todas las necesidades básicas y satisfechas que tienen en cada uno de los sectores ,y nosotros podemos trabajar con el presupuesto participativo para poder asignar recursos a los proyectos o en su defecto trabajar en una especie de convenios con la empresa municipal de EMAPA-I y poder sacar los proyectos que están pendientes.

¿Qué retos se presentan en la gestión de recursos para obras públicas en los servicios públicos de alcantarillado?

Análisis

La respuesta refleja que la planificación de obras depende de la empresa pública EMAPA-I, lo que evidencia una estructura jerárquica fragmentada entre dependencias municipales. Esta dependencia puede limitar la autonomía técnica de la Dirección de Obras Públicas, retrasando la ejecución de proyectos urbanos esenciales. Además, el hecho de que varios proyectos se encuentren pendientes sugiere una posible brecha entre la planificación y la ejecución presupuestaria, lo cual repercute directamente en la eficiencia del sistema urbano de alcantarillado.

Se menciona la colaboración con la Dirección de Participación Ciudadana y el uso del presupuesto participativo, lo que indica una gestión con componentes sociales. Sin embargo, el análisis crítico revela que esta priorización podría responder más a la presión vecinal que a criterios técnicos de urgencia o sostenibilidad. En el ámbito urbano, este modelo puede derivar en la asignación desigual de recursos, privilegiando sectores más organizados sobre aquellos con deficiencias estructurales, afectando la equidad territorial dentro del cantón.

Se identifica la falta de recursos financieros y los sobrecostos como los principales desafíos, evidenciando una

Mi respuesta sería la siguiente algunos retos que se presentan son la falta de los recursos financieros es uno de lo más principales, retos y obras públicas o gestión de riesgos que está asociado en la ejecución de obras como la posibilidad de retrasos y sobrecostos, y también gestionar proyectos como una herramienta de planificación y controlar o mantener obras más eficientes y de mejor impacto.

¿Qué estrategias aplican para garantizar sostenibilidad ambiental en la gestión de obras públicas como alcantarillado?

Nuestras estrategias es garantizar más la sostenibilidad ambiental de una manera que la gestión de obras en el alcantarillado, se dé una mejor evaluación de impacto ambiental para identificar posibles efectos negativos de obras públicas, implementar un plan de gestión de residuos o promover el reciclaje, tener un monitoreo y seguimiento de cualquier problema que surja.

¿Qué mecanismos de control interno se aplican en el servicio público de alcantarillado?

Los mecanismos de control son la planificación y programación donde se detalla las actividades de mantenimiento y reparación del sistema de alcantarillado y garantizar unas mejores inspecciones e identificar problemas al momento del monitoreo, lo que permite realizar un seguimiento de efectividad de mecanismos de un control interno para mejorar áreas y tomar medidas correctivas.

dependencia presupuestaria que condiciona el avance de la infraestructura sanitaria urbana. Este tipo de limitaciones revela una vulnerabilidad institucional, donde la capacidad de gestión se ve comprometida por factores externos y la ausencia de una planificación multianual sólida. Los retrasos y sobrecostos mencionados pueden reflejar fallas en la proyección de costos o en el seguimiento técnico, afectando la confianza ciudadana en la ejecución de obras.

Se reconoce la importancia de la sostenibilidad ambiental mediante evaluaciones de impacto, reciclaje y monitoreo, pero su descripción se mantiene en un plano declarativo. Desde una lectura crítica, esta visión muestra un cumplimiento normativo más formal que integral. La falta de especificidad en las herramientas o metodologías de evaluación ambiental urbana puede limitar la efectividad del seguimiento. En un entorno como Ibarra, donde la expansión urbana presiona los sistemas de alcantarillado, la ausencia de un enfoque preventivo podría incrementar los riesgos de contaminación y saturación de redes. El énfasis en la planificación y monitoreo continuo demuestra una estructura operativa orientada al control técnico, pero sin evidencia de indicadores de desempeño institucional o de auditorías técnicas independientes. Esta visión centrada en el control de procesos internos, sin vinculación con mecanismos de transparencia o participación ciudadana, puede generar una gestión cerrada y poco verificable. En el contexto urbano, la falta de comunicación sobre los resultados del control interno podría afectar la percepción de eficiencia y rendición de cuentas ante la comunidad.

Tabla 11. Responsable de Calidad Ambiental (Silvia Margarita Castro Cuchala)

Nombre: Silvia Castro

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: GAD Ibarra Calidad Ambiental

Cargo: Director

Respuesta	Análisis
<p>¿Qué procedimientos utilizan para monitorear la calidad del aire, agua y suelo?</p>	<p>La respuesta refleja una gestión técnica basada en la tercerización del monitoreo ambiental a través de laboratorios calificados. Este mecanismo garantiza resultados objetivos, aunque evidencia una limitada capacidad interna del GAD para realizar control directo. Si bien los resultados del aire son favorables, el análisis crítico sugiere que la evaluación ambiental se encuentra más orientada a cumplir requerimientos puntuales que a establecer un sistema permanente de seguimiento. En la zona urbana, esta dependencia externa puede retrasar la detección temprana de focos de contaminación o variaciones estacionales que afecten la salud pública.</p>
<p>¿Qué problemáticas ambientales han detectado en el cantón de Ibarra por el servicio público de recolección de basura?</p>	<p>La identificación de acumulación de residuos, proliferación de vectores y contaminación del suelo revela una debilidad en la cadena de gestión de desechos sólidos. Desde una lectura crítica, estas problemáticas no solo reflejan deficiencias operativas, sino también un comportamiento social arraigado en la disposición inadecuada de basura. En la zona urbana de Ibarra, este fenómeno puede intensificarse debido al crecimiento poblacional y la limitada cobertura de educación ambiental. El riesgo principal radica en la degradación del entorno y la afectación de espacios públicos, lo que impacta directamente en la calidad de vida y en la percepción ciudadana sobre la eficiencia municipal.</p>
<p>¿Qué recursos son necesarios para mejorar el control ambiental en el servicio público de recolección de basura?</p>	<p>La funcionaria enfatiza la necesidad de contar con recursos humanos y logísticos, especialmente inspectores y educadores ambientales, lo que</p>

Como representante el control ambiental en la recolección de basura el fundamental los recursos y manejo de recudido solidos para controlar el servicios tomando en cuenta a los inspectores ambientales o educadores ambientales que ayudan a promover la educación ambiental en nuestra comunidad y fomentar la separación de residuos en la fuente o vehículos de recolección en lo cual ayudaría a mejorar la calidad o fomentar programas de educación o realizar un seguimiento de evaluación para el desempeño del servicio de recolección y mejorar sus arias.

¿Qué medidas se han tomado tras identificar contaminación en algún sector o servicio público de recolección de basura?

Se toman medidas inmediatas para mitigar un impacto ambiental con las medidas del aislamiento del aire para evitar una contaminación o realizar una limpieza en las arias de contaminada del residuo peligroso o la implementación de un plan de contingencia para prevenir la contaminación en el futuro y gestionar el monitoreo regular que se da en el servicio de recolección de basura o detectar algún problema.

¿Qué proyectos se impulsan para mantener o mejorar la calidad ambiental en el servicio público de recolección de basura?

Se impulsa varios proyectos en los cuales se puede mantener la calidad ambiental en el servicio de recolección de basura como la implementación de un sistema inteligente que permita reducir la cantidad de residuos o la separación de residuos promoviendo puntos de reciclaje en nuestro cantón fomentando programas de educación o programas de reciclaje o control de gestión de residuos para garantizar las normas o regulaciones establecidas en la calidad ambiental en la ciudad de Ibarra.

demuestra conciencia sobre la dimensión formativa del control. Sin embargo, el discurso evidencia una falta de planificación estructurada en la asignación de recursos, ya que no se mencionan instrumentos presupuestarios o políticas institucionales que garanticen su sostenibilidad. En el ámbito urbano, la carencia de personal especializado puede limitar la cobertura de inspecciones y la continuidad de los programas, afectando la capacidad de respuesta ante problemáticas ambientales recurrentes.

Las medidas de contingencia descritas se centran en la acción inmediata y correctiva, lo que refleja una gestión reactiva frente a los eventos de contaminación. Si bien la aplicación de limpiezas, aislamientos y planes de contingencia demuestra compromiso, la falta de un enfoque preventivo basado en análisis de riesgo ambiental reduce la efectividad a largo plazo. En el contexto urbano, donde la generación de residuos es constante, esta modalidad de respuesta puede volverse insostenible y generar costos operativos elevados si no se complementa con monitoreo predictivo y planificación anticipada.

La mención de sistemas inteligentes, programas de reciclaje y educación ambiental evidencia un interés en modernizar la gestión ambiental del cantón. No obstante, el análisis crítico sugiere que la ejecución de estos proyectos podría enfrentar dificultades en su implementación si no existe una coordinación interdepartamental ni una política pública integral que respalde su continuidad. En el entorno urbano de Ibarra, los proyectos de reciclaje y separación en la fuente resultan viables, pero requieren coherencia entre la infraestructura disponible y la participación ciudadana para evitar que queden en el plano discursivo o experimental.

Tabla 12. Giovanni Rivedaneira Gerente general (EMAPA-I)

Nombre: Giovanni Rivadeneira

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: EMAPA-I

Cargo: Gerente General

Respuesta	Análisis
<p>¿Cómo evalúa la situación actual del sistema de abastecimiento y distribución de agua potable en el cantón Ibarra, considerando la cobertura urbana y rural?</p>	<p>El gerente presenta un panorama optimista al señalar coberturas del 99.6% en el área urbana y 91% en la rural, cifras que reflejan un nivel de servicio considerablemente alto. No obstante, desde un enfoque analítico, esta percepción puede ocultar desigualdades micro territoriales en la distribución, particularmente en barrios periféricos o zonas en expansión donde la presión del sistema podría no garantizar un abastecimiento continuo. La mención de "excelente servicio" refleja confianza institucional, pero la ausencia de referencias a indicadores de calidad del agua o pérdidas en red impide una valoración integral del sistema, dejando espacio a posibles limitaciones en sostenibilidad técnica.</p>
<p>¿Qué estrategias o proyectos se están implementando para optimizar la continuidad y calidad del suministro de agua potable?</p>	<p>El funcionario destaca acciones como la gestión de presiones y la sectorización de redes, que corresponden a prácticas modernas de control hidráulico, sin embargo, el análisis revela que la ampliación de cobertura en horas de servicio no necesariamente implica mejora en la calidad, ya que la presión y el caudal varían según la demanda. En la zona urbana, estas medidas son relevantes para optimizar la eficiencia operativa, pero su efectividad depende de un monitoreo constante y de la reducción del agua no contabilizada. La aspiración de alcanzar 24 horas de servicio evidencia compromiso institucional, aunque también plantea el reto de mantener estabilidad en la red sin generar sobre exigencia en la infraestructura existente.</p>
<p>La cobertura urbana y rural en el cantón de Ibarra supera el 90% es un excelente servicio, en lo urbano están en 99.6% y en el rural 91% muy grande económica y técnicamente.</p>	
<p>Lo que es la continuidad de los servicios nosotros estamos con el programa no contabilizada de ahí estamos con la gestión de presiones y lo que es la parte de la sectorización de las rede estas dos contribuyen a mejorar y aplicar la cobertura en el último mes han ampliado una cobertura en un sector que tenía 16 horas de servicio ahora estamos con las 20 horas de servicio el objetivo es llegar a las 24 horas en el nivel cantonal hay sectores que tiene 24 horas pero hay sectores que tiene 19 horas en promedio estamos 23 horas.</p>	

¿Cuáles son los principales retos técnicos o financieros que enfrenta el GAD de Ibarra para garantizar un servicio de satisfacción de agua potable y alcantarillado?

Cambio de material lo que es material en lo que es calidad en tubería en la tubería de PBC deber pasar a la historia y entrar la de polietileno de alta densidad en la cual las uniones son herméticas la fuga de agua se minimizan totalmente y la parte financiera es lo que el plan tarifario mientras que el estado dice que regalemos agua no tenemos aporte del estado todo es bajo la tarifa debemos subir para que el regalo que nos pide el estado compense las reinversiones en las obras.

¿De qué manera EMAPA-I promueve la participación ciudadana y la transparencia en los procesos de gestión del agua potable?

Normalmente los sectores que no disponen agua o que tiene falencia nosotros hacemos acercamiento o ellos se acercan aquí la participación ha sido mutua en algunos casos habido colaboración entre la comunidad, empresa la comunidad aporta con el material y la empresa con la mano de obra y el resto de trabajo ósea nosotros hemos tenido una buena respuesta con lo que es participación ciudadana y hemos logrado ampliar la cobertura debido a eso y eso es lo bueno de la empresa.

¿Qué acciones se priorizan para mejorar la capacidad de respuesta institucional ante emergencias o reclamos de los usuarios relacionados con el servicio de agua potable?

Primeramente la empresa tiene un equipos muy experimentado por años y aquí tomamos la respuesta en función del tipo de daño hay daños de una tubería de micromedidor de media y tenemos una tubería de 90 o 110 prioridad la tubería posterior las tuberías de menos diámetros y en respuesta a cualquier evento por ejemplo lo último los daños de las manifestaciones a las redes de agua potable nosotros como empresa damos el servicio no somos empresa de los responsables de

El cambio de materiales y la dependencia de un plan tarifario exponen los principales desafíos estructurales del sistema. Desde una lectura crítica, el reemplazo de tuberías de PVC por polietileno de alta densidad es una necesidad técnica que mejora la durabilidad y reduce fugas, pero su implementación se ve condicionada por restricciones económicas. La falta de apoyo estatal y el control tarifario limitan la reinversión, generando una brecha entre el mantenimiento requerido y los recursos disponibles. Este escenario puede comprometer la sostenibilidad a largo plazo del sistema urbano, especialmente ante el crecimiento poblacional y la demanda creciente de agua.

Se describe una interacción colaborativa con las comunidades, donde la empresa aporta mano de obra y los ciudadanos materiales, evidenciando un modelo de cogestión. Si bien esta modalidad promueve corresponsabilidad, también puede derivar en desigualdad de acceso, ya que solo los sectores organizados o con capacidad de aportar pueden beneficiarse de la ampliación de redes. En un contexto urbano, esta práctica es funcional para fortalecer vínculos sociales, pero puede ser insuficiente como mecanismo de transparencia si no se acompaña de informes públicos y mecanismos formales de rendición de cuentas sobre los recursos invertidos.

La descripción del gerente resalta una estructura operativa ágil y con alta capacidad de reacción inmediata, lo cual fortalece la percepción de eficiencia. No obstante, la ausencia de un plan formal de contingencia o protocolos documentados representa un riesgo administrativo, ya que la respuesta basada en experiencia empírica depende del liderazgo y del conocimiento del personal actual. En contextos urbanos, donde los eventos imprevistos pueden afectar amplios sectores de la población, la falta de un

la seguridad del ciudadano si no el estado que debe garantizar esto nosotros independientemente hemos logrado la comunicación con los manifestantes y permitieron los arreglos hasta el día sábado que hubo el último ósea tenemos esta capacidad de conversación y luego ejecutamos ahora plan de acción respecto a eso nosotros estamos preparados durante todo el año no tenemos un plan de acción porque estamos en acción todo el tiempo o durante el día y la noche por lo tanto en nuestra empresa no cambia el plan de acción porque el plan de acción es para aquellas instituciones en las que están lento hacia la acción están esperando nosotros no esperamos actuamos sea cual sea el motivo o sea cual sea la hora nosotros por ejemplo si hay daño a la 1 de la mañana a la 1 de la mañana estamos ahí ósea no tenemos un plan de acción sino tenemos una respuesta rápida con el equipo.

esquema sistematizado podría dificultar la trazabilidad de acciones y la evaluación posterior de las medidas tomadas.

Tabla 13. Javier Amaguaña Farinango (Inspector de Alcantarillado De EMAPA-I)

Nombre: Javier Amaguaña

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: EMAPA-I

Cargo: Inspector de alcantarillado

Respuesta	Análisis
<p>Desde su experiencia en campo, ¿cuáles son las principales dificultades operativas que se presentan durante la prestación del servicio de alcantarillado?</p>	<p>La principal dificultad proviene del mal uso del sistema por parte de la ciudadanía, lo que refleja un problema estructural de educación ambiental más que una falla técnica. Este comportamiento genera obstrucciones frecuentes que incrementan los costos operativos y el desgaste del personal. Desde un punto de vista crítico, la declaración revela una brecha entre la gestión institucional y la corresponsabilidad ciudadana: mientras la empresa mantiene tareas permanentes de limpieza, la falta de sensibilización perpetúa un ciclo de deterioro que impide una operación sostenible del sistema urbano.</p>
<p>¿Desde su rol como inspector, ¿cuáles considera que son las principales quejas o inquietudes</p>	<p>La planificación preventiva mencionada constituye una práctica</p>

recurrentes de los ciudadanos de Ibarra respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado, y cómo reflejan estas quejas las necesidades y expectativas de la población?

Interrupciones del Servicio Continuidad Una de las quejas más comunes es la falta de continuidad en el suministro de agua potable, los cortes, ya sean planificados o por averías imprevistas a menudo relacionadas con cortes de energía que afectan las plantas de bombeo, generan insatisfacción. Esto refleja la expectativa fundamental de la población de contar con un servicio ininterrumpido y confiable, Limpieza de Sumideros la falta de mantenimiento de sumideros y la acumulación de basura y lodo, lo que provoca inundaciones en las calles. Calidad del Agua Aunque la potabilidad del agua es un objetivo de la empresa, pueden surgir quejas ocasionales sobre la turbidez del agua, especialmente después de fuertes lluvias, lo que genera dudas sobre su calidad y salubridad.

¿Qué tipo de equipos, materiales o recursos considera que son insuficientes o limitan la eficiencia en el desarrollo de sus actividades en el servicio de alcantarillado?

Insuficiente sería el personal porque para hacer una limpieza total del sistema estarían las cuatro o cinco cuadrillas, y equipos en las varillas de las ondas que se tiene y el equipo hidro succionador, pero sin embargo en la programación que se tiene se logra abarcar a lo menos un 90 % pero sin embargo hay problemas que es de taponamientos por el mal uso.

¿Cuál considera que es principal desafío en la inspección y mantenimiento del sistema de alcantarillado en Ibarra y como abordaría este desafío en su trabajo como inspector?

adecuada, pero el propio funcionario reconoce la insuficiencia de personal y equipos para cubrir la totalidad del sistema. Este déficit limita la eficacia del mantenimiento programado, dejando sectores urbanos expuestos a taponamientos o desbordamientos. la EMAPA-I revela que la insatisfacción ciudadana se origina en la percepción de que los servicios básicos no cumplen con principios esenciales como la continuidad, regularidad y eficiencia. Los desafíos van más allá de los aspectos técnicos, abarcando problemas críticos de gestión, comunicación y financiamiento. Abordar estas brechas requiere una acción concertada, invirtiendo en infraestructura resiliente, optimizando los protocolos de mantenimiento y fortaleciendo la transparencia y comunicación con los usuarios para restaurar la confianza y garantizar un servicio de calidad en Ibarra.

la falta de cuadrillas y equipos de succión indica una restricción de capacidad operativa que impide una cobertura integral. A pesar de lograr un 90 % de alcance, la existencia de taponamientos recurrentes demuestra que la eficiencia aparente no se traduce en sostenibilidad. Este escenario pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la infraestructura y la dotación técnica, ya que la sobrecarga del personal y la carencia de maquinaria adecuada pueden comprometer la salud pública urbana, especialmente en sectores con mayor densidad poblacional.

El inspector identifica como desafío la incorporación de tecnología de teledetección para inspeccionar redes internas, reconociendo su alto costo

Uno de los desafíos es incrementar o implementar el tema de tele detección ,es decir como cámaras en los cuales van por las redes de alcantarillado y podemos ver internamente y verificar si hay algún daño, fisura u obstrucción que tipo a que distancia todo eso realizamos un trabajo pero el costo es muy alto para adquirir se supera a cien mil dólares para una ciudad tan pequeña que es de doscientos mil habitantes es muy alto para nosotros el equipo es el que nos ayudaría y contribuirá a mejorar el control de redes.

¿Qué estrategias considera que podrían ser utilizadas para mejorar la eficiencia y efectividad del alcantarillado y como la implementaría en su trabajo como inspector?

La eficiencia se refiere más a la cantidad de flujo que va por la tubería y es eficiente cuando no logra llegar a la capacidad máxima para que no trabaje de a presión por lo tanto de diámetros en sectores ya que es necesario y la otra eliminar los sumideros y evitar el alcantarillado combinando si no separar sanitario y pluvial nosotros disponemos de una planta de tratamiento en la cual cuando llueve agua residual ,pero si nosotros logramos separar entrarían ciento por ciento al alcantarillado y luego a la planta pero como las ciudades a nivel nacional todo alcantarillado nació como alcantarillado sanitario y se convirtió en combinados.

como barrera principal. Este punto evidencia una conciencia técnica avanzada, pero también la dependencia de recursos económicos externos para innovar. Desde una perspectiva crítica, la carencia de tecnología moderna impide una evaluación temprana de daños estructurales, lo que prolonga la vida útil de un sistema sin diagnósticos precisos. En entornos urbanos con crecimiento acelerado, la falta de equipos de inspección puede derivar en fallas imprevistas y en la pérdida de eficiencia operativa.

Se plantean medidas técnicas adecuadas como la separación de sistemas sanitario y pluvial, lo que denota comprensión de los principios hidráulicos y ambientales. Sin embargo, esta propuesta se enfrenta a un contexto urbano donde históricamente las redes fueron combinadas, lo que complica su implementación sin una inversión estructural significativa. El análisis sugiere que la efectividad del alcantarillado depende no solo del diseño técnico, sino también de la coordinación institucional y la planificación territorial. Mantener sistemas mixtos implica un riesgo constante de saturación y contaminación, especialmente durante lluvias intensas.

Tabla 14. Actor Social (Azaria Barreros) Presidente del barrio Caranqui

Nombre: Azaria Barreros

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: Barrio Caranqui

Cargo: Presidente

Respuesta	Análisis
<p>¿De qué manera los mecanismos de participación ciudadana promovidos por el GAD de Ibarra (asambleas, consejos barriales) inciden en la toma de decisiones relacionada con la mejora de</p>	<p>La participación ciudadana en Caranqui se ha convertido en un instrumento fundamental para que el GAD tome decisiones basadas en las necesidades reales del barrio. Las</p>

los servicios públicos en su sector del barrio caranqui?

Bueno como presidenta del barrio Caranqui, puedo decir que los mecanismos de participación ciudadana han influido directamente en la toma de decisiones para mejorar los servicios públicos en Caranqui. Las asambleas barriales permiten identificar y priorizar las necesidades más urgentes del sector. A través del Consejo Barrial, presentamos estas demandas al GAD y damos seguimiento a los compromisos municipales. Este proceso ha permitido incluir nuestras solicitudes en la planificación anual y avanzar con mayor transparencia. En conjunto, la participación activa de los vecinos fortalece la gestión y mejora los servicios públicos del barrio.

En relación con el alcantarillado, ¿qué dificultades o limitaciones ha identificado que afectan al adecuado drenaje y mantenimiento del sistema?

En cuanto al alcantarillado, uno de los principales problemas que hemos identificado en el barrio Caranqui es que el sistema es ya bastante antiguo y en algunos tramos no tiene la capacidad suficiente para evacuar en ciertas calles. Además, hay sectores donde las tapas de los alcantarillados están dañadas o faltan lo que representa un riesgo para los peatones y vehículos. Como dirigente barrial, hemos solicitado al municipio que ese realice las limpiezas periódicas y que se revisen las conexiones domiciliarias.

¿Considera que la recolección de basura se realiza con la frecuencia y puntualidad necesarias para mantener en buen estado el entorno barrial?

Como representante del barrio considero que la recolección de basura se realiza en general de manera regular, pero no siempre con la frecuencia ni con la puntualidad que necesitamos para mantener nuestro entorno limpio. Hay días que el camión pasa con retraso o incluso no llega lo que genera acumulación de desechos y malestar entre los vecinos. Hemos hecho gestiones ante el municipio para que se cumpla el cronograma establecido y se mejore la coordinación para

asambleas barriales permiten identificar y priorizar colectivamente los problemas más urgentes, garantizando que las demandas reflejen la voz de la comunidad. El Consejo Barrial actúa como un enlace permanente entre los vecinos y las autoridades municipales, facilitando seguimiento y coordinación de los proyectos. Esto contribuye a fortalecer la transparencia en la gestión pública y la corresponsabilidad entre ciudadanía y municipio. Además, la participación activa fomenta un mayor sentido de pertenencia y compromiso de los habitantes. En conjunto, estos mecanismos aseguran que los servicios públicos se mejoren de manera efectiva y acorde a las necesidades locales.

El reconocimiento de un sistema antiguo con tramos insuficientes refleja una infraestructura envejecida y de mantenimiento rezagado. La presencia de tapas dañadas y redes colapsadas aumenta el riesgo de accidentes y la exposición sanitaria. Desde un análisis crítico, este escenario sugiere una debilidad estructural en la planificación del mantenimiento preventivo municipal, donde la atención se centra en emergencias y no en la rehabilitación integral. La percepción comunitaria demuestra una necesidad urgente de modernización, pues la falta de capacidad hidráulica en sectores claves podría generar afectaciones en temporada de lluvias y deterioro del entorno urbano.

La representante indica que la recolección se realiza regularmente, pero con retrasos ocasionales, lo que apunta a una deficiencia en la gestión operativa del cronograma municipal. Aunque el servicio no se interrumpe de manera prolongada, la irregularidad genera acumulación de residuos y molestias entre los habitantes, afectando tanto la estética como la salud pública. Desde un enfoque crítico, esta situación puede vincularse con una falta de supervisión efectiva o con

mantener el barrio limpio para la salud y la buena imagen de nuestra comunidad.

¿Cómo ha sido la respuesta del municipio ante los reclamos o solicitudes que la comunidad ha presentado sobre los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Las respuestas del municipio han sido variables, en algunos casos, especialmente cuando se trata de emergencias o daños visibles, han respondido con relativa rapidez, enviando personas para evaluar o solucionar los problemas. Sin embargo, en otros temas como el mantenimiento del alcantarillado o la mejor en la frecuencia de recolección de basura, la atención ha sido más lenta y requiere insistencia por parte de la directiva del barrio hemos solicitado varios oficios y solicitudes formales para así resolver de manera definitiva las necesidades de nuestras comunidades.

Desde su liderazgo comunitario, ¿qué propuestas o acciones considera más efectivas para mejorar la coordinación entre el barrio y el GAD Municipal en la gestión de los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Desde mi liderazgo considero que una de las acciones más efectivas sería fortalecer los canales de comunicación directa entre el barrio y el GAD Municipal, mediante reuniones periódicas o mesas de trabajo donde se puedan planear las necesidades y hacer seguimientos a los compromisos. También sería importante fomentar campañas de concienciación ciudadana sobre el manejo a adecuado de residuos y el uso responsable del agua, porque la colaboración de los vecinos es fundamental para mantener los servicios en buen estado y lograr una gestión más eficiente.

problemas logísticos en la asignación de rutas y horarios, generando una percepción de ineficiencia institucional ante la comunidad.

La respuesta desigual del municipio ante distintos tipos de solicitudes muestra una atención reactiva y no homogénea. Si bien las emergencias reciben atención prioritaria, los reclamos relacionados con mantenimiento y frecuencia del servicio permanecen sin resolución sostenida. Este comportamiento institucional refleja una gestión fragmentada, donde la eficiencia depende más de la presión vecinal o del tipo de problema que de un protocolo institucional establecido. Desde la óptica de la gobernanza urbana, esta falta de uniformidad en la atención limita la confianza ciudadana y obstaculiza la participación sostenida de los líderes barriales.

La propuesta de fortalecer los canales de comunicación y las campañas de concienciación evidencia una visión participativa y corresponsable de la gestión comunitaria. Este enfoque demuestra una comprensión clara del rol compartido entre gobierno local y ciudadanía. No obstante, el análisis sugiere que la falta de espacios formales de diálogo y seguimiento institucional impide una articulación efectiva. Si el GAD no consolida mecanismos permanentes de coordinación con los barrios, el liderazgo comunitario se ve limitado a gestiones aisladas, reduciendo el impacto de la colaboración en la mejora de los servicios públicos urbanos.

Tabla 15. Actor Social (Milagros Cuaran) Presidenta del barrio San Francisco sector nuevo amanecer

Nombre: Milagros Cuarán

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: Barrio San Francisco

Cargo: presidente

Respuesta

Análisis

¿Cómo describiría la calidad del servicio de agua potable en su comunidad, considerando aspectos como continuidad, presión y pureza del agua?

En mi punto de vista aún existen desafíos en términos de continuidad presión y pureza del agua y en la calidad de servicio de agua potable hemos realizado compromisos ya que existen problemas de mantenimiento y como presidenta de mi barrio si es un tema importante si estamos trabajando con el EMAPAI para abordar estos problemas y garantizar un mejor servicio de agua potable con mejor la calidad para cada uno de nuestros residentes ,especialmente después de cortes de agua y mantenimiento en el sistema de agua.

¿Qué principales problemas se presentan en el sistema de alcantarillado del barrio y cómo afectan a los habitantes?

Esencialmente puedo responder que los principales problemas de alcantarillado son el colapso del alcantarillado sanitario que se colapsa durante las lluvias y provoca la entrada de aguas, en cada una de las viviendas otra también es la falta de mantenimiento, ya que afecta a los habitantes del barrio o también daños a las viviendas, negocios y pérdidas económicas o riesgo para la salud o inseguridad vial lo que se crea un riesgo de seguridad a los conductores.

En cuanto a la recolección de basura, ¿considera que la frecuencia y los horarios de este servicio son adecuados para las necesidades del sector?

Considero que la frecuencia de los horarios en la recolección de basura no es adecuada en las necesidades de nuestro sector y según algunos testimonios de mis vecinos me han informado que la recolección de basura es insuficiente y no se realiza de manera adecuada y con regularidad lo que provoca una acumulación de basura en las calles, existen horarios inadecuados no se ajustan a las necesidades de nuestro sector también existe la falta de cobertura.

La representante señala deficiencias en la continuidad, presión y pureza del agua, lo que refleja una percepción de inestabilidad operativa del sistema de distribución. Aunque se evidencia coordinación con EMAPA-I para resolver los problemas, la existencia de cortes frecuentes y dificultades posteriores a los mantenimientos sugiere que las medidas de mejora no son sostenibles. Desde un enfoque crítico, esta situación puede generar pérdida de confianza en la empresa prestadora y afectar la calidad de vida de los habitantes, particularmente en sectores periféricos donde el acceso al agua continua es esencial para la salubridad y el bienestar doméstico.

El colapso del sistema durante lluvias demuestra una ineficiencia estructural en la capacidad hidráulica de las redes sanitarias, situación agravada por la falta de mantenimiento preventivo. Las consecuencias descritas evidencian vulnerabilidad urbana frente a eventos climáticos comunes. Este tipo de fallas, además de los riesgos a la salud pública, generan un deterioro ambiental y económico en la comunidad. El problema trasciende el ámbito técnico y se vincula con una planificación municipal limitada, donde las obras no han evolucionado conforme al crecimiento poblacional del sector.

El testimonio refleja un servicio irregular y con deficiencias logísticas. La falta de frecuencia y puntualidad en la recolección genera acumulación de desechos, afectando la estética barrial y la salud de los residentes. Este escenario sugiere una carencia en la planificación de rutas o en la gestión de personal y flota vehicular. Desde una lectura crítica, el problema no radica solo en la ejecución, sino en la ausencia de seguimiento y evaluación de la cobertura real del servicio. La percepción negativa de los vecinos indica que las estrategias actuales del GAD son insuficientes para atender la demanda creciente del sector.

¿Qué tan oportuna considera la respuesta del GAD Municipal ante los reclamos o reportes de fallas en estos servicios básicos?

Dando en cuenta se puede variar dependiendo la gravedad del problema que se puede realizar mediante oficios enviar los reclamos para alguna solución o fallas que se presentan en los servicios y buscar alguna solución mediante las autoridades competentes ya que el municipio a implementado en mejorar las quejas de los ciudadanos o reportar los problemas o recibir una respuesta oportuna.

Desde su experiencia como representante barrial, ¿qué mejoras considera prioritarias para fortalecer la coordinación entre el municipio y la comunidad en la gestión de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

Como representante considero en fortalecer la coordinación entre mi comunidad en la gestión de los servicios ,en establecer canales de comunicación y es fundamental que el municipio establezca unos canales de comunicación más clara para que sea más accesible para los ciudadanos también fomentar la participación ciudadana y es clave para las necesidades de nuestra comunidad o desarrollar planes de contingencia ,establecer charlas ,o establecer un sistema de quejas y reclamos ya que ayudaría a identificar los problemas que se presentan y mejorar la calidad de servicios.

La atención municipal varía según la gravedad del problema, lo que revela una respuesta institucional reactiva y no planificada. Aunque existen canales formales para presentar reclamos, la dependencia de la gravedad como criterio de atención refleja una gestión jerárquica y no equitativa. Esto afecta la percepción ciudadana de justicia administrativa y debilita la credibilidad del gobierno local. En barrios en crecimiento como Nuevo Amanecer, la falta de mecanismos de respuesta ágil puede agravar la sensación de abandono institucional y limitar la participación ciudadana en la gestión de los servicios.

Se debe fortalecer los canales de comunicación y fomentar la participación ciudadana, lo que demuestra una visión orientada a la gestión conjunta comunitaria de los servicios públicos. Esta perspectiva reconoce que la sostenibilidad de los servicios depende tanto del compromiso institucional como del involucramiento vecinal. Sin embargo, el análisis sugiere que la falta de sistemas permanentes de comunicación y seguimiento limita la efectividad de estas propuestas. Sin espacios institucionalizados de diálogo, las demandas barriales corren el riesgo de diluirse en la burocracia, afectando la eficiencia de la gestión pública y la satisfacción de la ciudadanía urbana.

Tabla 16. Actor Social Presidente del barrio Sagrario

Nombre: David Rueda

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: Barrio Sagrario

Cargo: Presidente

Respuesta

Análisis

¿Cómo valora la distribución y calidad del agua potable en el barrio El Sagrario, considerando la frecuencia de suministro y su potabilidad?

Como presidente del barrio el Sagrario puedo decir que la distribución de agua potable ha mejorado en los últimos años, pero aún existe momentos en los que el suministro no es constante, especialmente en horas pico o durante el fin de semana. En cuanto a la calidad, generalmente el agua es apta para el consumo, aunque en ocasiones llega con un poco de turbidez o con baja presión, lo que genera preocupación entre los vecinos. Hemos solicitado al municipio y a la EMAPA I que se realice controles más frecuentes y garanticen una distribución equitativa en el barrio.

¿Qué tipo de problemas o limitaciones ha identificado en el sistema de alcantarillado del sector, especialmente en temporadas de lluvia?

Desde mi punto de vista como presidenta del barrio. El Sagrario he podido identificar uno de los principales problemas del sistema de alcantarillado se presenta durante la temporada de lluvia, cuando varias calles tienen a inundarse por el colapso de las alcantarillas. Esto se debe en parte a que el sistema es antiguo y no ha recibido el mantenimiento necesario, además que algunos sumideros se tapan por la acumulación de basuras y hojas estas situaciones generan molestias y riesgos para los vecinos, especialmente en las zonas más bajas del barrio.

En cuanto a la recolección de basura, ¿considera que los horarios y rutas del servicio son adecuados para mantener el orden y limpieza del barrio?

Desde mi punto de vista y como presidenta del barrio El Sagrario considero que el servicio de recolección de basura cumple con sus labores, pero también hay aspectos que se pueden mejorar. Los horarios regularmente no se cumplen con puntualidad lo que generalmente incomoda en los vecinos sobre todo cuando los desechos permanecen en las vías públicas por más tiempo previsto. Creo que sería importante coordinar con el municipio para justar el horario y rutas necesarias según las necesidades reales del barrio y también fomentar entre los moradores una mayor

Se reconoce una mejora progresiva en la distribución del agua potable, aunque persisten interrupciones y variaciones en la presión, especialmente en horas de alta demanda. Este panorama sugiere una gestión parcialmente eficiente del sistema hidráulico urbano, donde la cobertura es amplia, pero no equitativa en todos los sectores. La turbidez ocasional del agua revela posibles deficiencias en los procesos de mantenimiento o en la red de distribución. Desde una lectura crítica, la solicitud de mayores controles de calidad refleja una conciencia ciudadana activa y una demanda de mayor responsabilidad técnica por parte de EMAPA-I, que debe garantizar no solo la continuidad sino la potabilidad del suministro.

El colapso de alcantarillas y la obstrucción por desechos reflejan tanto fallas técnicas como comportamientos ciudadanos inadecuados. Este tipo de saturación del sistema genera riesgos sanitarios y materiales, especialmente en zonas bajas, lo que demuestra la necesidad de una gestión preventiva y coordinada. La falta de modernización del sistema y de un programa continuo de limpieza denota que las acciones municipales son reactivas y no sostenibles frente a las demandas urbanas.

Aunque el servicio cumple parcialmente su función, la falta de puntualidad y la acumulación de desechos en la vía pública revelan una debilidad en la planificación operativa y control de rutas. El incumplimiento de horarios afecta la imagen del barrio y puede generar riesgos de contaminación ambiental. La propuesta de ajustar rutas y horarios según las necesidades barriales muestra una comprensión acertada del problema, que combina deficiencia institucional con limitada corresponsabilidad ciudadana. Este análisis refleja que la solución no depende únicamente del municipio,

responsabilidad en el manejo adecuado de los residuos.

¿Qué tan receptivas han sido las autoridades municipales frente a las solicitudes o reclamos de la comunidad sobre el servicio de alcantarillado?

Dentro de mi opinión como presidenta del barrio El Sagrario puedo decir que las autoridades municipales han sido receptivas en algunas cosas, especialmente cuando se trata de emergencias o desbordamiento visible, pero en general las respuestas han sido lentas y poco constantes. Hemos presentado varios reclamos formales sobre el mal estado del alcantarillado y la necesidad del mantenimiento preventivo sin embargo muchas veces las soluciones son temporales y no se da seguimiento a los problemas de fondo.

Desde su experiencia como representante barrial, ¿qué mejoras considera prioritarias para fortalecer la coordinación entre el municipio y la comunidad en la gestión de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

Desde mi experiencia como presidenta del barrio El Sagrario considero que es fundamental fortalecer el trabajo conjunto entre la comunidad y el municipio mediante una comunicación más directa y continua. También sería importantes implementar campañas de educación ambiental para que los vecinos comprendan la importancia de no arrojar desechos a las alcantarillas y de hacer un uso responsable del agua potable.

sino también del compromiso de los moradores para cumplir con los horarios de disposición de residuos.

Aunque existe cierta receptividad, las soluciones temporales y la ausencia de seguimiento generan frustración en la comunidad. Esta situación evidencia un déficit de planificación y control institucional, lo que debilita la credibilidad del GAD ante los ciudadanos. La percepción barrial muestra que la gestión pública carece de continuidad administrativa, dejando en evidencia la necesidad de mecanismos de rendición de cuentas y fiscalización de las obras ejecutadas.

Las mingas y campañas de educación ambiental representan estrategias sociales efectivas para la sostenibilidad de los servicios. Sin embargo, desde un análisis crítico, su éxito depende de la institucionalización de estos espacios de trabajo conjunto. La falta de planificación coordinada entre autoridades y ciudadanía puede convertir estas iniciativas en acciones aisladas sin continuidad. La implementación de un modelo participativo estable permitiría fortalecer la gobernanza urbana y optimizar la calidad de los servicios públicos en sectores consolidados.

Tabla 17. Actor Social Presidenta del barrio Alpachaca

Nombre: Martha Morales

Fecha: 15-09-2025

Lugar: Ibarra

Entidad Publica: Barrio Alpachaca

Cargo: Presidente

Respuesta

Análisis

¿Cómo perciben los habitantes del barrio Alpachaca la regularidad y calidad del suministro de agua potable que reciben en sus hogares?

Tomando en cuenta en la calidad del agua potable algunos habitantes del barrio Alpachaca han expresado algunas preocupaciones del mal mantenimiento de la tubería ya que no existe tan buena calidad en los suministros y aún existen problemas de abastecimiento de agua y por la falta de pérdidas del sistema de agua.

¿Qué tipo de inconvenientes o limitaciones presenta el sistema de alcantarillado en su comunidad y cómo se gestionan estos problemas con las autoridades municipales en el barrio Alpachaca?

En mi opinión el barrio Alpachaca, el sistema de alcantarillado se presenta algunos inconvenientes como la falta de un sistema adecuado de las lluvias, lo que provoca inundaciones en las calles y viviendas, y para solucionar algunos problemas sería asistencia técnica o estudios que sea convenientes por el EMAPAI y así gestionar proyectos y darse al cumplimiento en el sistema de alcantarillado y prevenir las inundaciones y seguir trabajando con las autoridades municipales.

En relación con la recolección de basura, ¿considera que el servicio actual responde adecuadamente a las necesidades del sector del barrio Alpachaca?

Se podría considerar en la recolección de basura y el servicio actual en el barrio Alpachaca existen algunas limitaciones, y problemas que se han identificado como daños considerables en el sistema o su mal estado lo que ha ocasionado problemas en el proceso de recolección y se ha realizado esfuerzos para mejorar actualmente el servicio y existen desafíos para superar y mejorar nuestro sector y sea más eficiente.

Existe percepción comunitaria marcada por insatisfacción respecto a la calidad y continuidad del agua potable. La presidenta identifica pérdidas en el sistema y deficiencias en el mantenimiento de la red, lo que sugiere un deterioro en la infraestructura y una gestión técnica insuficiente por parte de la entidad operadora. Estas fallas comprometen la potabilidad del recurso y generan desconfianza ciudadana. Desde un enfoque crítico, este escenario refleja un desafío estructural para la administración municipal, que debe equilibrar cobertura y calidad para garantizar un servicio confiable en sectores densamente poblados como Alpachaca

Existen problemas asociados a la falta de capacidad del sistema para evacuar aguas lluvias, generando inundaciones recurrentes. Este diagnóstico evidencia una debilidad en la planificación urbana y en el mantenimiento preventivo de las redes, lo que afecta directamente la seguridad y el bienestar de los habitantes. La mención de la necesidad de asistencia técnica y estudios específicos indica que la comunidad percibe la gestión pública como reactiva y poco coordinada. Estos eventos, frecuentes en temporada invernal, también pueden derivar en daños estructurales y afectaciones sanitarias si no se interviene con un enfoque técnico sostenido.

Se exponen limitaciones en la frecuencia y calidad del servicio de recolección, con afectaciones derivadas del mal estado del sistema logístico y operativo. Esta situación refleja una gestión fragmentada en el manejo de residuos sólidos, donde la falta de mantenimiento del equipamiento o la descoordinación en las rutas impactan directamente en la salubridad del entorno. La acumulación de desechos y la percepción de ineficiencia pueden erosionar la confianza ciudadana y contribuir al deterioro ambiental del barrio. La

¿Qué tan accesible es la comunicación con el municipio cuando se requiere reportar problemas relacionados los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Como presidenta del barrio puedo decir que la comunicación con el municipio no siempre es tan accesible como quisiera en algunos casos cuando se reporta problemas de alcantarillado recolección de basura o agua potable la respuesta suele tardarse o no se obtienen una solución inmediata aunque en sí existen canales como llamadas telefónicas u oficios o plataformas digitales hoy muchas veces no hay seguimiento oportuno sin embargo cuando se logra contactar directamente con los responsables o presenta los reclamos de manera formal si se recibe atención aunque el proceso puede ser lento.

Desde su experiencia comunitaria, ¿qué acciones concretas deberían impulsarse para fortalecer la participación ciudadana en la supervisión y mejora de los servicios públicos como son alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Desde mi experiencia comunitaria considero que se debería impulsar varias acciones concretas para fortalecer la participación ciudadana en primer lugar es importante crear comités barriales de control y veeduría que trabajen de forma coordinada con el municipio para supervisar los servicios de alcantarillado recolección de basura y agua potable.

comunidad evidencia disposición a colaborar, pero requiere una estructura institucional que garantice respuesta y control continuos.

La comunicación con el municipio es poco accesible y lenta, lo que pone en evidencia una brecha significativa entre las autoridades y la comunidad. Aunque existen canales formales, la falta de seguimiento y la demora en las respuestas reflejan un déficit en la articulación interinstitucional. Este patrón no solo genera frustración en los dirigentes barriales, sino que debilita la capacidad de gestión participativa, reduciendo la eficacia del control ciudadano. Desde una mirada crítica, esta deficiencia comunicativa afecta la gobernanza local, ya que impide que las necesidades reales del territorio sean atendidas con oportunidad y transparencia.

La propuesta de crear comités de control y veeduría barrial demuestra una visión de corresponsabilidad social en la gestión pública, esta iniciativa refleja el reconocimiento de la comunidad como actor clave en la supervisión de los servicios básicos, lo que fortalecería la rendición de cuentas y el seguimiento técnico. Sin embargo, el análisis revela que sin respaldo institucional y capacitación adecuada, estas instancias pueden quedar en una función simbólica. La ausencia de mecanismos permanentes de coordinación limita el impacto de la participación comunitaria y mantiene la dependencia hacia el municipio como único responsable operativo, lo que restringe la sostenibilidad de la gestión pública local.

4.2. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue analizar la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los Servicios Públicos, la discusión de los resultados en esta investigación busca establecer un contraste integral entre el marco teórico, compuesto principalmente por la Teoría Burocrática de Max Weber y la Teoría del Servicio Público, y los hallazgos empíricos derivados de las encuestas aplicadas a la ciudadanía y las entrevistas realizadas a funcionarios clave del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Ibarra y la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPA-I). Este análisis no solo resalta las convergencias que validan los principios teóricos en el contexto local, sino que enfatiza las divergencias que revelan limitaciones prácticas en la gestión pública municipal, permitiendo una comprensión más profunda de cómo la teoría se materializa o no en la realidad urbana de Ibarra. Al destacar a los autores que sustentan cada teoría, se evidencia cómo sus contribuciones conceptuales sirven de lente para interpretar los datos, revelando tensiones entre ideales de eficiencia, legalidad y equidad teóricos, y percepciones neutrales o moderadamente positivas en las encuestas, junto con un optimismo institucional en las entrevistas. En general, este contraste subraya que, aunque el GAD de Ibarra muestra avances operativos, persisten brechas en transparencia, continuidad y participación que vulneran la legitimidad institucional, demandando reformas para alinear la práctica con los estándares teóricos.

Comenzando con la Teoría Burocrática de Max Weber, esta propone una estructura organizativa basada en reglas formales, jerarquía claramente definida y procedimientos estandarizados, con el objetivo de garantizar orden, previsibilidad y legalidad en la administración pública mediante la separación entre funciones políticas y técnicas, estableciendo roles fijos para cada integrante del aparato estatal (Reyes Adan, 2021). Según Oliveira y Pinheiro (2023), la administración bajo este enfoque se fundamenta en el principio de legalidad, donde todas las acciones deben estar normadas y los funcionarios actúan como ejecutores imparciales del marco jurídico, reduciendo la discrecionalidad y asegurando un trato uniforme hacia los ciudadanos. Además, Labraña y Brunner (2023) enfatizan que el funcionamiento de la burocracia se apoya en la profesionalización del servicio público, con cargos asignados por méritos y capacidades técnicas en lugar de afinidades personales,

mediante concursos o procedimientos normados que permiten control y supervisión en una estructura vertical. Zegarra (2021) resalta la división del trabajo como elemento clave, organizando tareas de manera racional para promover especialización funcional, mayor eficiencia operativa y mecanismos de control interno. Finalmente, Cruz et al. (2023) describen la teoría como un modelo que estructura la administración a partir de reglas impersonales, procedimientos escritos y jerarquía rígida, donde la previsibilidad y uniformidad en las decisiones son esenciales para el orden estatal.

Este marco teórico se conecta con el estudio al establecer que la administración pública debe organizarse bajo reglas que garanticen legalidad y control, permitiendo analizar si las estructuras del GAD responden a un modelo que prioriza profesionalización, separación de funciones y asignación de responsabilidades para asegurar transparencia y trato uniforme. Sin embargo, el contraste con los resultados empíricos revela divergencias significativas. En las encuestas, por ejemplo, el 34,2% de los encuestados adopta una posición neutral respecto a la eficiencia en la planificación de obras de agua potable y alcantarillado (pregunta 5), lo que evidencia una falta de percepción clara sobre procesos técnicos y administrativos, contrastando con la previsibilidad y uniformidad que Weber, a través de autores como Oliveira y Pinheiro (2023), propone como pilares para reducir discrecionalidad. Esta neutralidad sugiere que, aunque existan reglas formales, no se traducen en una prestación ordenada y eficiente, limitando la capacidad ciudadana para emitir juicios precisos y derivando en baja participación en control social, contrario a la eficiencia operativa que Zegarra (2021) asocia con la división racional del trabajo.

Asimismo, el 31,5% reporta fallas frecuentes en servicios como alcantarillado y agua potable, indicando deficiencias operativas que no responden a la estructura vertical de control y supervisión destacada por Labraña y Brunner (2023), revelando una rigidez burocrática que, en lugar de promover profesionalización por méritos, podría estar afectada por limitaciones en la asignación de recursos. El 36,9% percibe un nivel neutral de eficiencia en los últimos tres años, lo que refleja indiferencia o desconocimiento, divergente de la obediencia al marco normativo que Cruz et al. (2023) consideran esencial para el orden estatal. En las entrevistas, este contraste se acentúa: el Alcalde Álvaro Ramiro Castillo Aguirre prioriza la eficiencia y mejora continua en servicios urbanos, alineándose superficialmente con la jerarquía

weberiana, pero admite limitaciones en la planificación operativa y coordinación, lo que choca con la separación de funciones políticas y técnicas propuesta por Reyes Adan (2021). El Director de Obras Públicas Christian Fernando Vivero Erazo menciona dependencia de EMAPA-I para planificación de alcantarillado y retos financieros con sobrecostos, evidenciando una fragmentación jerárquica que no asegura la previsibilidad weberiana, sino que genera brechas entre planificación y ejecución. De igual forma, el director de Gestión Ambiental Diego Ramiro Villalba Calderón describe coordinación interdepartamental basada en reuniones periódicas, pero con énfasis reactivo más que preventivo, contrastando con la racionalidad y control interno que Zegarra (2021) enfatiza. La responsable de Calidad Ambiental Silvia Margarita Castro Cuchala resalta tercerización de monitoreo, lo que sugiere limitada capacidad interna, divergiendo de la profesionalización por méritos de Labraña y Brunner (2023). Finalmente, el Gerente de EMAPA-I Giovanni Rivedaneira destaca coberturas altas (99,6% urbana) y sectorización de redes, pero reconoce retos técnicos y financieros, como cambio de materiales condicionado por tarifas, revelando vulnerabilidades que no alinean con la uniformidad decisoria de Cruz et al. (2023). Este contraste global indica que la teoría burocrática explica deficiencias operativas en Ibarra, pero la rigidez y limitaciones financieras limitan su aplicación efectiva, sugiriendo necesidad de flexibilidad para superar neutralidad ciudadana y brechas perceptuales.

Por otro lado, la Teoría del Servicio Público se fundamenta en la noción de que el Estado debe garantizar prestaciones esenciales para el bienestar colectivo y el ejercicio de derechos ciudadanos, concibiendo los servicios como actividades de interés general proporcionadas bajo principios de continuidad, universalidad y equidad, sin discriminación y con estándares de calidad mínimos (Quezada, 2021). León Duguit (2021) considera al servicio público como una función permanente del aparato estatal, más allá de ciclos políticos, requiriendo políticas que aseguren sostenibilidad temporal mediante planificación técnica, asignación de recursos y coordinación entre niveles de gobierno para prestación continua y eficiente. Pacheco (2021) plantea que la legitimidad institucional depende de la capacidad para brindar servicios oportunos, transparentes y orientados al ciudadano, construyendo confianza a partir de la calidad percibida y coherencia entre lo planificado y ejecutado, evaluando la gestión por su impacto en la vida cotidiana. Cervi (2022) describe la teoría como un enfoque donde el Estado es garante de

prestaciones esenciales priorizando la satisfacción de derechos sobre el mercado, asegurando continuidad, accesibilidad y calidad. Villar (2023) lo ve como un régimen jurídico-organizativo donde las instituciones asumen obligaciones para administrar bienes sociales bajo legalidad, igualdad, eficiencia y control estatal, evitando prácticas discrecionales.

En esta investigación, la teoría permitió examinar cómo el GAD organiza, ejecuta y supervisa servicios, interpretando percepciones de encuestas y criterios de entrevistas, analizando coherencia entre planificación, operación y satisfacción. Sin embargo, el contraste con resultados empíricos resalta incumplimientos parciales. En encuestas, el 32,4% recibe agua potable casi todos los días, indicando irregularidades que contrastan con la continuidad y sostenibilidad que León Duguit (2021) exige, generando afectaciones en higiene y salud, y reduciendo percepción de eficiencia. El 38,6% califica cobertura como "buena", implicando estabilidad general, pero desigualdades territoriales, divergiendo de la universalidad y equidad de Quezada (2021). El 35,2% manifiesta satisfacción moderada con la gestión, reflejando cumplimiento básico, pero no excelencia, contrastando con la legitimidad basada en calidad percibida de Pacheco (2021). El 45% está poco satisfecho con recolección de basura, evidenciando irregularidades logísticas que no aseguran accesibilidad sin discriminación, como propone Cervi (2022). El 31,1% neutral en respuestas oportunas sugiere indefinición, chocando con la transparencia y orientación al ciudadano de Villar (2023). El 37,6% ve alcantarillado "casi siempre" funcional, positivo, pero con irregularidades, y el 35,5% califica atención como "buena", indicando margen de mejora en eficiencia operativa.

En entrevistas, este contraste se profundiza, el Alcalde prioriza eficiencia urbana y transparencia mediante rendiciones, alineándose con legitimidad de Pacheco (2021), pero con participación consultiva más que deliberativa, limitando equidad de Quezada (2021). El Director de Gestión Ambiental enfatiza proyectos operativos como reciclaje, pero reactivos, divergiendo de planificación estratégica de León Duguit (2021). El Director de Obras Públicas menciona priorización participativa, pero con retos financieros, evidenciando brechas en sostenibilidad que no cumplen universalidad de Cervi (2022). La Responsable de Calidad Ambiental resalta monitoreo tercerizado y medidas correctivas, pero sin prevención integral, contrastando con control estatal de Villar (2023). El Gerente de EMAPA-I destaca

coberturas altas y cogestión comunitaria, pero con desigualdades en acceso, vulnerando equidad. Este contraste ilumina cómo la teoría resalta brechas en continuidad y legitimidad, validando que neutralidad ciudadana erosiona confianza, demandando enfoques más inclusivos.

Un contraste interno entre encuestas e entrevistas resalta disonancia, debido que los funcionarios proyectan optimismo en coberturas y modernización, pero la ciudadanía responde con neutralidad, indicando gestión funcional pero invisible, agravada por brechas comunicativas. En síntesis, el contraste revela que Ibarra no cumple plenamente estándares teóricos, debido que Weber explica rigidez operativa, pero limitaciones financieras divergen de eficiencia, mientras que la Teoría del Servicio Público ilumina incumplimientos en equidad, explicando neutralidad como amenaza a legitimidad, lo que demanda reformas en transparencia y participación, contribuyendo al debate sobre gestión pública ecuatoriana.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El análisis permitió determinar que la gestión pública del GAD de Ibarra incide de manera directa en la calidad, continuidad y percepción ciudadana de los servicios públicos, especialmente en agua potable, alcantarillado y recolección de desechos. La triangulación entre encuestas, entrevistas y teoría evidenció que, aunque existen avances en cobertura y procesos administrativos, la planificación institucional no siempre se traduce en resultados homogéneos en el territorio urbano. Persiste una brecha entre lo planificado y lo experimentado por los usuarios, influenciada por limitaciones técnicas, infraestructura desigual y mecanismos de participación poco vinculantes. Esto demuestra que la incidencia de la gestión pública es significativa, pero aún condicionada por elementos estructurales que restringen la eficiencia del servicio.

El diagnóstico realizado evidenció que el GAD de Ibarra posee instrumentos de planificación formalmente estructurados, pero con dificultades para articularlos con la ejecución operativa. Las autoridades reconocieron avances en mantenimiento preventivo, modernización de infraestructura y fortalecimiento organizacional, sin embargo, la percepción ciudadana refleja un cumplimiento parcial que no alcanza a responder a las expectativas sociales. Las entrevistas mostraron que la planificación se encuentra más orientada a cumplir exigencias normativas que a construir procesos participativos y mecanismos de evaluación continua, lo que limita la efectividad de la gestión pública. De este modo, el diagnóstico confirma la existencia de un modelo administrativo en transición, que combina elementos de planificación estratégica con prácticas burocráticas tradicionales.

En conclusión, la satisfacción ciudadana se mantiene en niveles neutros debido a fallas persistentes que afectan la calidad y continuidad de los servicios públicos. Aunque la cobertura es aceptable, las diferencias territoriales provocan experiencias desiguales entre los usuarios. Aspectos como la recolección de basura, la presión del agua y el funcionamiento del alcantarillado siguen generando preocupación. A esto se suma una respuesta institucional que no siempre es oportuna ni efectiva. Fortalecer

la regularidad, la calidad técnica y el seguimiento a los reclamos es clave para mejorar la valoración ciudadana.

Se determinó que la gestión pública define la forma en que se priorizan recursos, se coordinan dependencias, se diseñan proyectos y se atienden los reclamos ciudadanos. La evidencia empírica demostró que la calidad del servicio está estrechamente vinculada a la capacidad técnica y administrativa del GAD para mantener infraestructura, controlar procesos operativos y garantizar continuidad. No obstante, la incidencia institucional se ve afectada por debilidades en la planificación participativa, la transparencia operativa y la capacidad de respuesta sostenida por lo que la gestión pública constituye el eje central que determina el funcionamiento de los servicios municipales, pero requiere ajustes estructurales para asegurar mayor eficiencia y una percepción ciudadana más favorable.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la Alcaldía implemente un sistema integral de monitoreo y evaluación de servicios públicos que articule indicadores técnicos con la percepción ciudadana. Este mecanismo debe permitir ajustar, en tiempo real, las decisiones operativas sobre agua potable, alcantarillado y recolección de desechos, de manera que la planificación institucional se traduzca en resultados visibles y homogéneos en toda el área urbana.

La Dirección de Planificación debe fortalecer la integración entre planificación estratégica y capacidad operativa mediante diagnósticos territoriales actualizados por parroquia urbana, incorporando análisis de demanda real, infraestructura existente y proyecciones de crecimiento. Esto permitirá diseñar planes, programas y proyectos más ajustados al contexto, superando la planificación meramente normativa.

La Dirección de Participación Ciudadana debe institucionalizar un sistema continuo de retroalimentación vecinal que incluya buzones digitales, encuestas trimestrales y reuniones sectoriales. Este mecanismo permitirá captar de forma periódica las expectativas, quejas y observaciones de los usuarios, reduciendo la brecha

perceptual entre lo que el municipio ejecuta y lo que la ciudadanía experimenta en la prestación de los servicios.

EMAPA-I debe fortalecer la gestión operativa mediante planes de mantenimiento preventivo calendarizados, control técnico de redes, optimización de rutas. Estas acciones permitirán mejorar la continuidad del servicio, reducir fallas recurrentes e incrementar la eficiencia institucional, asegurando así una prestación más coherente con las necesidades urbanas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuja Varela, F. J. (2021a). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, 2(13). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Albuja Varela, F. J. (2021b). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, 2(13). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Alegre Brítez, M. Á. (2022). Relevant aspects of techniques and instruments in qualitative research. *Población y Desarrollo*, 28(54), 93–100. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Alvarado-Mendoza, A. (2024). Impacto de la inseguridad y la participación ciudadana sobre la satisfacción con la democracia. *Revista Científica General José María Córdova*, 22(46), 313–337. <https://doi.org/10.21830/19006586.1302>
- Araujo, L. A., & Lopez, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364–6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Arévalo-Marcos, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201–206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Aristimuño, A., Landoni-Couture, P., & Vázquez, M. I. (2020). Políticas para la gestión de la educación pública obligatoria en Uruguay. *Education Policy Analysis Archives*, 28, 44. <https://doi.org/10.14507/epaa.28.4160>
- Armas Vallejos, G. de J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>

- Ato Alvarado, M. E. (2021). El lenguaje claro y la transparencia de las decisiones judiciales. *Revista Oficial Del Poder Judicial. Órgano de Investigación de La Corte Suprema de Justicia de La República Del Perú*, 13(16), 61–76. <https://doi.org/10.35292/ropj.v13i16.450>
- BALLINA RIOS, F. (2021). ¿Hacia una teoría de la administración en América Latina? *Ensayos de Economía*, 31(58). <https://doi.org/10.15446/ede.v31n58.85905>
- Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., & Llamas Félix, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana de Las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(24), 70–96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Barandiaran, X. (2021). Gobernanza Colaborativa para la Innovación Pública y Social: El caso de Gipuzkoa, País Vasco. *European Public & Social Innovation Review*, 6(2), 78–96. <https://doi.org/10.31637/epsir-2021-164>
- Bermúdez-Tapia, M. (2024). La coordinación interinstitucional para la logística humanitaria en Colombia. In *El Ejército Nacional de Colombia y la gestión de la logística humanitaria* (3rd ed., Vol. 13, pp. 33–53). Escuela Militar de Cadetes José María Córdova - ESMIC. <https://doi.org/10.21830/9786289620320.02>
- Bravo, L., & Keller, D. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6388–6426. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.776
- Calle Mollo, S. E. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865–1879. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016
- Càmara Mas, R. (2023). La evaluación del desempeño de los empleados públicos. *Revista de Estudios de La Administración Local y Autonómica*, 36(9), 214–233. <https://doi.org/10.24965/reala.11090>
- Cano-Coyle, L., Vegara-Ferri, J. M., Martínez Quiles, M., Díaz Suárez, A., & López-Gullón, J. M. (2024a). Análisis de la calidad percibida por usuarios de un servicio deportivo municipal. Diferencias según género. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias Del Deporte*, 13, 49. <https://doi.org/10.6018/sportk.575491>

- Cano-Coyle, L., Vegara-Ferri, J. M., Martínez Quiles, M., Díaz Suárez, A., & López-Gullón, J. M. (2024b). Análisis de la calidad percibida por usuarios de un servicio deportivo municipal. Diferencias según género. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias Del Deporte*, 13, 49. <https://doi.org/10.6018/sportk.575491>
- Castro, L., & Simon, I. (2020). Entre la modernización y el conflicto: el rol empresarial, la gestión municipal y la demanda de un servicio estatal de abastecimiento de agua potable para Iquique (1830-1924). *História Unisinos*, 24(2). <https://doi.org/10.4013/hist.2020.242.03>
- Ciro-Gallo, E. O. (2021). Evaluación de metodologías de planeación estratégica en pymes del sector confección: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(13). <https://doi.org/10.22430/24223182.1634>
- Culqui Lozada, M. M., Cieza Pérez, M. A., Puican Rodríguez, M. V. H., & Callao Alarcón, D. M. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12842–12858. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1287
- Delgado Tapia, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405–2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 26(39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Dill'erva, I. F. (2021). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen*, 17(1), 173–186. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2396>
- Dueñas Zambrana, C., Gallardo-García, P. J., Ruiz Segura, D., & Palma-García, M. de las O. (2024). La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: Análisis teórico y metodológico. *Cuadernos de Trabajo Social*, 37(2), 387–397. <https://doi.org/10.5209/cuts.93059>

- Fernández-Navas, M., Alcaraz-Salarirche, N., & Pérez-Granados, L. (2021). Estado y problemas de la investigación cualitativa en Educación: Divulgación, investigación y acceso del profesorado universitario. *Education Policy Analysis Archives*, 29(January-July), 46. <https://doi.org/10.14507/epaa.29.4964>
- Flores Leiva, E. D. (2022). Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 967–998. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3156
- Flores Vásquez, S. P., & Núñez Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Gamboa, A., Hernández, C., & Ramírez, P. (2021). Gestión pública en una ciudad fronteriza colombiana: La mirada de sus habitantes. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(4), 12–26. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37026>
- García Fuentes, G. A., & Gómez Díaz de León, C. (2024). Gobernanza en el medio ambiente y el caso de políticas verdes para el gobierno local de San Pedro Garza García, México. *Debates En Sociología*, 36(59), 234–259. <https://doi.org/10.18800/debatesensociologia.202402.010>
- Gómez-Cano, C. A., & Sánchez-Castillo, V. (2021). Evaluación del nivel de madurez en la gestión de proyectos de una empresa prestadora de servicios públicos. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2), 133–144. <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Org.7>
- González-Sanzana, C., & Bustos-Ibarra, C. (2021). Desafíos de la calidad percibida y el ejercicio del derecho a la información de los/as usuarios/as de las unidades de urgencias hospitalarias. *Revista Médica de Chile*, 149(3), 366–377. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872021000300366>
- Hernández Rodríguez, E., & Stan, L. (2023). Liderazgo femenino para una Administración pública innovadora. *Documentación Administrativa*, 16(5), 26–42. <https://doi.org/10.24965/da.11138>

- Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48–75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Huamaní Cayllahua, J., León Vicencio, J. L., Huayapa Huaynacho, M., Marcilla Garay, V. H., & Huamaní Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184–2198. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Huiman Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316–2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Jaramillo, A., Manjarrez Fuentes, N., & Ramírez Chávez, M. (2024). Desafíos y oportunidades en la prestación del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E4), 56–76. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE4/461>
- Jiménez Chaves, V. E. (2021). Triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa. *Revista Sobre Estudios e Investigaciones Del Saber Académico*, 26(14), 76–81. <https://doi.org/10.70833/rseisa14item276>
- Jiménez Silva, C. (2021). Problemas que plantea la descentralización productiva: los contratos para obra o servicio específico y la causa objetiva de contratación. *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo*, 2(3), 73–84. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n3.05>
- Labraña, J., & Brunner, J.-J. (2023a). La ideología de la nueva gestión pública desde la mirada de los directivos de las universidades chilenas: un estudio de casos múltiples. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 3–23. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.38.1507>
- Labraña, J., & Brunner, J.-J. (2023b). La ideología de la nueva gestión pública desde la mirada de los directivos de las universidades chilenas: un estudio de casos

- múltiples. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 13(6), 3–23.
<https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.38.1507>
- Logroño-Santillán, M. A., Morillo-Revelo, E. J., & Pavón-Rosero, L. E. (2022). La Nueva Gestión Pública Ecuatoriana y la Optimización de Recursos a través de la Contratación Pública. *Economía y Negocios*, 13(1), 101–118.
<https://doi.org/10.29019/eyn.v13i1.936>
- Luna Espinoza, I., & Torres Fragoso, J. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 311.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Luna Sono, J., & Luna Hernández, M. J. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15(6).
<https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Mancebo Lozano, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 12(6), 95–121. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.06>
- Montoya Martín, E. (2023). Algunas reflexiones sobre los servicios públicos e iniciativa económica local: Balance tras diez años de aprobación de la LRSAL. *Revista de Estudios de La Administración Local y Autonómica*, 16(5), 29–58.
<https://doi.org/10.24965/reala.11204>
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1-20.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Mora, J., Jiménez, E., & Dubois, V. (12 de 8 de 2022). *Implementación del derecho humano al agua y al saneamiento a través del Programa Interamericano para el Desarrollo Sostenible de la OEA*. Obtenido de Organización de Estados Americanos: https://www.oas.org/fpdb/press/Derecho_al_agua-printed-version.pdf

- Naciones Unidas. (2021). Recuperado el 27 de 6 de 2025, de Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano: [https://www.un.org/es/global-issues/water#:~:text=Los%20desaf%C3%ADos%20del%20agua,\(OMS%20FUNICEF%202023\)](https://www.un.org/es/global-issues/water#:~:text=Los%20desaf%C3%ADos%20del%20agua,(OMS%20FUNICEF%202023))
- Rojas, M., Chamoly, K., & Santamaría, S. (2024). Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa. *Revistas UEES*, 45(7), 1-12. doi:<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>
- Vera, P., & Urgilés, G. (2023). Percepción de la calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un análisis comparativo entre el sector urbano y rural. *Horizontes de enfermería*, 13(4), 1-12. doi:<https://doi.org/10.32645/13906984.1230>
- Zabaleta, M., Urtecho, K., & Oblitas, N. (2024). Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa. *Podium*, 7(5), 1-16. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>
- Moran Herrera, Á. A., & Alvarado Porras, F. M. (2022). Importancia de aplicar controles internos en la administración pública, para salvaguardar el recurso público del Estado. *RECIMUNDO*, 6(4), 516–524. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(4\).octubre.2022.516-524](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.516-524)
- Moreno, P. J., & Saldana, H. J. (2024). Tercerización de servicios en gestión pública municipal: Revisión sistemática. *Espacios*, 45(6), 116–127. <https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n06p10>
- Mucha, L. F., Chamorro Mejía, R., Oseda Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Ochoa-Rico, M.-S., Concha-Bucaram, A., Romero-Subia, J., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Revista Amazonia Investiga*, 11(50), 245–259. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>

- Oliveira, N. M. T. de, & Pinheiro, K. C. (2023). CONCEPÇÕES SOBRE BUROCRACIA: A DICOTOMIA DA TEORIA DE WEBER E DE LIPSKY. *Revista Gestão Em Análise*, 12(3), 175. <https://doi.org/10.12662/2359-618xregea.v12i3.p175-183.2023>
- Ortiz Mosquera, C. G. (2021). CONTROL INTERNO COSO ERM APLICADO AL TALENTO HUMANO DEL SECTOR PÚBLICO EN ECUADOR. *Revista Enfoques*, 5(17), 32–39. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.103>
- Osinaga Flores, L. C. (2021). El rol de las Finanzas dentro de las Teorías Organizacionales. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 63(39), 170–183. <https://doi.org/10.5377/farem.v10i39.12622>
- Pacheco Reyes, R. (2021). Los conceptos de función administrativa y servicio público en la jurisprudencia y en la doctrina iuspublicista colombiana. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 16(26), 11–48. <https://doi.org/10.18601/21452946.n26.02>
- Párraga-Montesdeoca, K. V., & Ubillús-Macías, J. M. (2023). Gestión de calidad del servicio de atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas de Manabí (Ecuador). *MQRInvestigar*, 7(4), 1481–1496. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1481-1496>
- Pico, G. B., & Linzán, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *MQRInvestigar*, 7(4), 1102–1119. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Porras Sánchez, F. J. (2021). GOBERNANZA Y RÉGIMEN URBANO: MÁS ALLÁ DE LA VISIÓN DEL INTERRUPTOR. *POLIS*, 17(2), 11–37. <https://doi.org/10.24275/uam/izt/dcsh/polis/2021v17n2/Porras>
- Reyes Adan, I. A. (2021). La burocracia en México: una breve aproximación desde la teoría de la dominación de Max Weber. *Acta Sociológica*, 36(84), 149. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484938e.2021.84.81513>
- Rodríguez Carrasco, R. J., Uribe Kajatt, J., & Rey-de-Castro Hidalgo, D. E. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga

- pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179–202.
<https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>
- Rodríguez Montaña, L. C., & Ordaz Álvarez, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 45(18), 28–40.
<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Rodríguez Vásquez, J. M., Pérez Vásquez, M. E., Álvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2897–2907.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.496
- Rodríguez-López, G. R. (2021). Control interno y la prevención del fraude. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 12(5). <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.234>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de La UCSA*, 9(1), 81–103.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Ruiz-Cueva, J., Pinedo-Tuanama, L., Barbarán-Mozo, P., & Pretell-Paredes, L. (2022). Gestión del Gobierno Abierto y uso del portal de transparencia en una universidad pública peruana. *Enfoque UTE*, 13(1), 73–81.
<https://doi.org/10.29019/enfoqueute.799>
- Salas Padilla, J. C. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253–266.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Samaniego-Quiguiri, D. P. (2023). Acceso a la Justicia y Equidad en el Sistema Legal Ecuatoriano. *Revista Científica Zambos*, 2(2), 50–62.
<https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n2/45>
- Sanabria Rangel, P. E., Lozano Martínez, M. P., & Muñoz Rodríguez, L. E. (2022). Limitantes para la vinculación laboral de personas con discapacidad física en organizaciones de servicio público. El caso de aspirantes a laborar en el Sistema Integrado de Transporte Público de una ciudad capital. *Innovar*, 32(85), 133–153.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v32n85.101191>

- Santos Mejía, C. A. (2022). Gestión por competencias, administración del talento humano y la productividad investigativa del personal docente en una Universidad Nacional del Perú – 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 202–223. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1494
- Tafur-Puerta, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 2(1), e274. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>
- Toctaquiza Narváez, C. R., & Peñaloza López, V. L. (2021). Control interno jurídico administrativo para la toma de decisiones en el sector público. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 15(6). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2992>
- Valdés, R., Campos, F., & Fardella, C. (2023). Educación inclusiva y nueva gestión pública en las políticas de liderazgo escolar en Chile. *Perfiles Educativos*, 45(179), 113–129. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2023.179.60900>
- Valencia Maquera, M. W. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97–115. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473
- Vargas Bravo, D. C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767–13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Victorero, A. L. (2024). Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>
- Vílchez-Vargas, N. (2023). Participación ciudadana y gobernabilidad democrática en gobiernos locales. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e434. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.434>

- Villar Rojas, F. J. (2023). La sostenibilidad (financiera) de los servicios públicos. *Revista de Derecho Público: Teoría y Método*, 7, 7–40. https://doi.org/10.37417/RPD/vol_7_2023_1114
- Villarreal Satama, F. L. (2021). Teoría de colas y líneas de espera, un reto empresarial en el mejoramiento continuo de los servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8418–8440. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.933
- Zegarra, W. (2021). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.160>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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


ESTUDIANTE:		Escobar Canacuan Cinthia Escobar		CÉDULA DE IDENTIDAD:		0401800560	
PERIODO ACADÉMICO:		2025B				10h:00	
PRESIDENTE TRIBUNAL		PhD. Ángel Antonio Marín Pérez.		DOCENTE TUTOR:		Hada Esther Solorzano Robinson.	
DOCENTE:		PhD. Wladimir Alberto Pérez Parra					
TEMA DEL TIC:		"Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios públicos"					
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00					
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00					
3	METODOLOGÍA	8,00	Corregir en los antecedentes lo relacionado con las normas APA en revistas científicas.				
4	RESULTADOS	8,00					
5	DISCUSIÓN	8,00	Cambiar la postura de las investigadoras, en lugar de opinión interpretación.				
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00					
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Demostrar mayor dominio del tema				
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00					

Obteniendo una nota de: **8,00** 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 9 diciembre del 2025


PhD. Ángel Antonio Marín Pérez.
PRESIDENTE TRIBUNAL


PhD. Wladimir Alberto Pérez Parra
DOCENTE


MSc. Hada Esther Solorzano Robinson.
DOCENTE TUTOR



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:	Guíroz Vela Joselyn Estefanía	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401522727
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PhD. Ángel Antonio Marín Pérez.	DOCENTE TUTOR:	Hada Esther Solorzano Robinson.
DOCENTE:	PhD. Wladimir Alberto Pérez Parra		
TEMA DEL TIC:	"Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios públicos"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8.00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8.00	
3	METODOLOGÍA	8.00	Corregir en los antecedentes lo relacionado con las normas APA en revistas científicas.
4	RESULTADOS	8.00	
5	DISCUSIÓN	8.00	Cambiar la postura de las investigadoras, en lugar de opinión interpretación.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8.00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8.00	Mostrar mayor dominio del tema
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8.00	

Obteniendo una nota de: **8,00** 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 **9** diciembre del 2025


PhD. Ángel Antonio Marín Pérez.
PRESIDENTE TRIBUNAL


PhD. Wladimir Alberto Pérez Parra
DOCENTE


MSc. Hada Esther Solorzano Robinson.
DOCENTE TUTOR

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE
LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<p>NAME: Escobar Canacuan Cinthia Damaris y Quiroz Vela Joselyn Estefania DATE: Martes, 16 de diciembre de 2025 Topic : "Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios Públicos" MARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</p>				
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: <input checked="" type="checkbox"/> 2	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: <input checked="" type="checkbox"/> 2	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: <input checked="" type="checkbox"/> 2	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>

CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Escobar Canacuan Cinthia Damaris y Quiroz Vela Joselyn Estefania

Fecha de recepción del abstract: Miércoles, 10 de diciembre de 2025

Fecha de entrega del informe: Martes, 16 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



electrónicamente por:

**MARTHA
ARACELLY
VIVEROS
ALMEIDA**

Validar únicamente con FirmaEC

MA. Martha Viveros
Responsable del CIDEN



Anexo 3. Ficha técnica de la encuesta



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE
IBARRA DE LOS 20 A 64 AÑOS**

La presente encuesta tiene fines educativos con propósito de recaudar información relevante acerca de la “Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios públicos”. La información recopilada será bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

1. ¿Cuál es su sexo?
 - a) Masculino
 - b) Femenino
 - c) Prefiere no responder

2. ¿En qué rango de edad se encuentra?
 - a) 18 a 25 años
 - b) 26 a 40 años
 - c) 41 a 60 años
 - d) Más de 60 años

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Educación superior
 - d) Ninguno

4 ¿Su lugar de residencia es?

- a) San Francisco
- b) El Sagrario
- c) Caranqui
- d) Alpachaca
- e) Píorato

5 ¿Considera que el GAD de Ibarra realiza una planificación eficiente de obras públicas en los servicios de agua potable y alcantarillado?

- a) Muy eficiente
- b) Eficiente
- c) Neutral
- d) Poco eficiente
- e) Nada eficiente

6. ¿La resolución de trámites administrativos en el GAD con respecto al alcantarillado, agua potable y recolección de basura es?

- a) Muy ágil
- b) Ágil
- c) Neutral
- d) Lenta
- e) Muy lenta

7. ¿Considera que el acceso a la información pública a la ciudadanía por parte del GAD es?

- a) Muy accesible
- b) Accesible
- c) Neutral
- d) Poco accesible
- e) Inaccesible

8. ¿Con qué frecuencia se han presentado fallas en los servicios públicos como alcantarillado y agua potable brindados por el GAD de Ibarra en el último año?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Neutral
- d) Poco frecuente
- e) Nunca

9. ¿Está informado sobre la cantidad de presupuesto que el GAD asigna a los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

- a) Totalmente informado
- b) Parcialmente informado
- c) Neutral
- d) Poco informado
- e) Nada informado

10. ¿Cuál es el nivel de eficiencia percibida por los ciudadanos respecto a los servicios públicos de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

- a) Muy eficiente
- b) Eficiente
- c) Neutral
- e) Poco eficiente
- e) Nada eficiente

11. ¿Las quejas y peticiones presentadas al GAD han sido gestionadas de manera eficiente?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Neutral

d) A veces

e) Nunca

12. ¿Cómo califica la cobertura de los servicios públicos como alcantarillado, recolección de basura y agua potable que ofrece el GAD de Ibarra?

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

d) No tan buena

e) Deficiente

13. ¿Qué nivel de satisfacción tiene con la gestión pública del GAD de Ibarra respecto a los servicios públicos mencionados?

a) Muy satisfecho

b) Satisfecho

c) Neutral

d) Poco satisfecho

e) Insatisfecho

14. ¿Con qué frecuencia recibe agua potable en su domicilio?

a) Todos los días

b) Casi todos los días

c) Neutral

d) Algunas veces a la semana

e) Rara vez

15. ¿La recolección de basura en su barrio según los horarios fijados por la alcaldía es?

a) Muy puntual

b) Puntual

c) Neutral

d) Poco puntual

e) Impuntual

16. ¿Cree usted que el alcantarillado en su sector es?

a) Muy adecuado

b) Adecuado

c) Neutral

d) Poco adecuado

e) Inadecuado

17. ¿Ha recibido respuesta oportuna del GAD respecto a servicios solicitados en agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Neutral

d) A veces

e) Nunca

18. ¿Cómo califica la atención al ciudadano en oficinas del GAD?

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

c) No tan buena

d) Mala

19. ¿Cree que la participación ciudadana ha sido tomada en cuenta efectivamente por el GAD de Ibarra?

a) Mucho

b) Algo

c) Regular



Anexo 4. Formato de Entrevistas

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

**ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL GAD PROVINCIAL DE IBARRA
Y LA EMAPA I**

La presente entrevista tiene fines educativos con el propósito de recaudar información relevante acerca del tema la "Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios Públicos" La información recopilada será bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Preguntas

1. Alcalde (Álvaro Ramiro Castillo Aguirre) Subdelegada

1.- ¿Cuáles son las principales prioridades de su administración en la gestión de los servicios públicos alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Como prioridad es garantizar que los servicios públicos de alcantarillado, recolección de basura y agua potable se mantengan más eficientes y de alta calidad para los habitantes como tener un mantenimiento preventivo de implementar y mejora la infraestructura o modernizar la red de alcantarillado, en la recolección de basura optimizar las rutas para reducir los tiempos de espera y así mantener contenedores adecuados y suficientes para la recolección de basura y en agua potable mejorar la calidad, en el agua potable garantizar la calidad o el mantenimiento y para así evitar fugas y costos de reparación

2.- ¿De qué manera garantizan a los ciudadanos un manejo transparente de los recursos municipales?

Mi compromiso esta garantizar y tener en cuenta un manejo de transparencia en los recursos públicos y asegurar la confianza de la ciudadanía además realizamos rendiciones de cuentas públicas invitamos a la ciudadanía a participar en los procesos de planificación y control social y mantenemos auditorías internas y externas que verifiquen el uso adecuado de los fondos nuestro compromiso es que cada dólar invertido se refleje en obras y servicios que beneficie a la ciudadanía de Ibarra

3.- ¿De acuerdo con el autor Angélica Rosas capacidad institucional es un concepto complejo y dinámico que requiere un análisis más detallado, estructurado y su principal contribución es ofrecer un marco conceptual y metodológico significado, a su criterio cual es la capacidad institucional del GAD para responder a las demandas de la ciudadanía?

La capacidad institucional del GAD es fundamental para responder las demandas de la ciudadanía como las dimensiones de la capacidad, administrativa donde se puede gestionar los recursos de planificar o ejecutar algunos proyectos de una manera más eficiente o en la toma de las dimensiones o promover la participación ciudadana o la capacidad de la gobernanza que se da a conocer en promover una coordinación de transparencia en su gestión o ejecución de los proyectos.

4.- ¿Qué acciones se han implementado para ampliar la cobertura de los servicios públicos de agua potable alcantarillado y recolección de basura?

Hemos impulsado una serie de obras y procesos para ampliar los servicios básicos en todo el cantón por ejemplo mediante la mapa ahí de agua potable y alcantarillado hemos ampliado la red de agua potable para cubrir nuevos barrios urbanos y zonas rurales también estamos ejecutando colectores y redes de alcantarillado para aquellas parroquias que estaban con es baja cobertura hoy y en el tema de la recolección reforzamos la flota optimizamos rurales y avanzamos con él relleno sanitario para asegurar que más hogares tengan el servicio de recolección de basura. esta acción busca no solo ampliar coberturas si no mejorar la calidad continua y la sostenibilidad de los servicios.

6.- ¿De qué manera fomenta la participación ciudadana en la planificación y control de la gestión municipal?

la participación ciudadana es fundamental para la planificación en la gestión municipal en lo que se establece consejos ciudadanos en cada barrio o sector de la ciudad ,o también las asambleas ciudadanas y estar informados o escuchar propuestas o surgencias de los habitantes ya que se involucra la participación en la planificación de proyectos o programas que damos desde el GAD de Ibarra o atreves de talleres o resultados de nuestra gestión y mejorar la calidad de los servicios públicos y nuestras necesidades de la comunidad.

2. Director de Gestión Ambiental (Diego Ramiro Villalba Calderón)

1.- ¿Qué políticas ambientales se han impulsado desde su dirección para mejorar la calidad de vida en el servicio público de recolección de basura?

Más que políticas ambientales tenemos diferentes proyectos como es el proyecto de Tere que busca que los residuos voluminosos no estén esparcidos en la ciudad en diferentes zonas esta idea es llevar un proyecto a la zona urbana como en la zona rural Así mismo el proyecto de recicladora de esta base que trata de generar la inclusión social y a su vez ambientales y económica y proyectos recicladores a partir de doscientos veintinueve mil recicladores que tenemos en la base de datos para mejorar la calidad de vida y a su vez tratar de minimizar estos impactos que se genera o que incluso nos genera un problema a nosotros como comunidad y también estamos actualmente en una tasa de basura tenemos una reforma que nos ayuda a nosotros desarrollar un plan de gestión o toda gestión integral ya que muchas veces la comunidad piensa que esta tasa es solo por coger basura si no una tasa de recolección de transporte y transparencia.

2.- ¿Cómo se controla el impacto ambiental de los servicios públicos como recolección de basura en el cantón de Ibarra?

El impacto ambiental en los servicios públicos de la recolección de basura se realiza a través de medidas y estrategias que controlan el impacto ambiental incluyendo la generación de residuos y contaminación del agua y el suelo, el plan de manejo ambiental y la reducción de la generación de residuos o promoción de educación ambiental tomando en cuenta las regulaciones y normas que se establecen claras y estrictas en el servicio de recolección y así reducir su impacto ambiental.

3.- ¿Qué mecanismos existen y de que tratan en el servicio público en la recolección de basura en el cantón de Ibarra?

Existen varios mecanismos de gestión dentro del servicio público de recolección de basura como la programación de rutas y horarios para garantizar la cobertura la supervisión y control operativo del personal y los vehículos, la atención a reportes ciudadanos sobre puntos críticos la realización de campañas de educación ambiental para fomentar la correcta disposición de los desechos además en algunos sectores se promueve la separación de residuos para facilitar el reciclaje y reducir la contaminación.

4.- ¿Cómo se coordina y articula su trabajo en el servicio de recolección de basura?

El trabajo en el servicio de recolección de basura se coordina y articula mediante una planificación interna entre las diferentes áreas del departamento de aseo municipal se mantienen reuniones periódicas para organizar la ruta horarios y equipos de trabajo, además de establecer canales de comunicación directa entre los supervisores y el personal operativo. También se trabaja de manera articulada con la con las unidades de mantenimiento transporte y calidad ambiental lo que permite una mejor respuesta ante inconvenientes y una gestión más eficiente del servicio.

5.- ¿Qué medidas utiliza para evaluar en algún sector o servicio de recolección de basura?

Mi opinión que para evaluar el servicio de recolección de basura en los distintos sectores del cantón Ibarra se aplican varias medidas de control y seguimiento, con la inspección directa en campo para verificar el cumplimiento de rutas y horarios, el registro de reportes ciudadanos sobre retrasos o puntos críticos la revisión del Estado de los vehículos y personal operativo además se analiza indicadores de eficiencia y cobertura la que permite identificar falencias y aplicar acciones correctivas para mejorar continuamente el servicio

3. Director de Obras Públicas (Christian Fernando Vivero Erazo)

1.- ¿Cómo se planifican los proyectos de infraestructura en el cantón de Ibarra en el servicio público de alcantarillado?

Todos los proyectos se encuentran pendientes por ejecutar y para mejorar el sistema de alcantarillado en algunos casos o en otros se podía ampliar la red y sectores que todavía no lo conocen entonces todo es a través de la empresa pública EMAPAI se contratan este tipo de proyectos.

2.- ¿Qué criterios se emplean para priorizar obras comunitarias en el servicio público de alcantarillado?

En base a la segunda pregunta la verdad nosotros hacemos planes de trabajo conjuntamente con la dirección de participación ciudadana quien ve o evidencia las dificultades y todas las necesidades básicas y satisfechas que tienen en cada uno de los sectores ,y nosotros podemos trabajar con el presupuesto participativo para poder asignar recursos a los proyectos o en su

defecto trabajar en una especie de convenios con la empresa municipal de EMAPA-I y poder sacar los proyectos que están pendientes .

3.- ¿Qué retos se presentan en la gestión de recursos para obras públicas en los servicios públicos de alcantarillado?

Mi respuesta sería la siguiente algunos retos que se presentan son la falta de los recursos financieros es uno de lo más principales, retos y obras públicas o gestión de riesgos que está asociado en la ejecución de obras como la posibilidad de retrasos y sobrecostos, y también gestionar proyectos como una herramienta de planificación y controlar o mantener obras más eficientes y de mejor impacto.

4.- ¿Qué estrategias aplican para garantizar sostenibilidad ambiental en la gestión de obras públicas como alcantarillado?

Nuestras estrategias es garantizar más la sostenibilidad ambiental de una manera que la gestión de obras en el alcantarillado, se dé una mejor evaluación de impacto ambiental para identificar posibles efectos negativos de obras públicas, implementar un plan de gestión de residuos o promover el reciclaje, tener un monitoreo y seguimiento de cualquier problema q surja.

5.- ¿Qué mecanismos de control interno se aplican en el servicio público de alcantarillado?

Los mecanismos de control son la planificación y programación donde se detalla las actividades de mantenimiento y reparación del sistema de alcantarillado y garantizar unas mejores inspecciones e identificar problemas al momento del monitoreo, lo que permite realizar un seguimiento de efectividad de mecanismos de un control interno para mejorar áreas y tomar medidas correctivas.

4. Responsable de Calidad Ambiental (Silvia Margarita Castro Cuchala)

1.- ¿Qué procedimientos utilizan para monitorear la calidad del aire, agua y suelo?

En el municipio de Ibarra lo realizamos mediante la contratación de un laboratorio calificado precisamente en el mes de abril de este año se realizó un monitoreo de calidad del aire de PM 10 y PM 1.5 partículas ambientales también se hizo el monitoreo de los cuales se obtuvo buenos resultados indicando en términos generales que la calidad del aire del cantón de Ibarra está dentro de los límites no nos sobrepasamos y eso es una buena noticia para nuestra cuida.

2.- ¿Qué problemáticas ambientales han detectado en el cantón de Ibarra por el servicio público de recolección de basura?

Indico que en el cantón Ibarra se han detectado varios problemas ambientales relacionadas con el servicio de recolección de basura entre las que destacan acumulación de desechos en espacios públicos por retrasos en la recolección contaminación del suelo fuente de agua proliferación de vectores de enfermedades y misiones de malos olores y disposición inadecuada de los residuos que afectan la estética urbana y dificultades en el reciclaje.

3.- ¿Qué recursos son necesarios para mejorar el control ambiental en el servicio público de recolección de basura?

Como representante el control ambiental en la recolección de basura el fundamental los recursos y manejo de recudido solidos para controlar el servicios tomando en cuenta a los inspectores ambientales o educadores ambientales que ayudan a promover la educación ambiental en nuestra comunidad y fomentar la separación de residuos en la fuente o vehículos de recolección en lo cual ayudaría a mejorar la calidad o fomentar programas de educación o realizar un seguimiento de evaluación para el desempeño del servicio de recolección y mejorar sus arias.

4.- ¿Qué medidas se han tomado tras identificar contaminación en algún sector o servicio público de recolección de basura?

Se toman medidas inmediatas para mitigar un impacto ambiental con las medidas del aislamiento del aire para evitar una contaminación o realizar una limpieza en las arias de contaminada del residuo peligroso o la implementación de un plan de contingencia para prevenir la contaminación en el futuro y gestionar el monitoreo regular que se da en el servicio de recolección de basura o detectar algún problema.

5.- ¿Qué proyectos se impulsan para mantener o mejorar la calidad ambiental en el servicio público de recolección de basura?

Se impulsa varios proyectos en los cuales se puede mantener la calidad ambiental en el servicio de recolección de basura como la implementación de un sistema inteligente que permita reducir la cantidad de residuos o la separación de residuos promoviendo puntos de reciclaje en nuestro cantón fomentando programas de educación o programas de reciclaje.



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



ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL EMAP-I

La presente entrevista tiene fines educativos con el propósito de recaudar información relevante acerca del tema la "Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios Públicos" La información recopilada será bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

1.- Giovanni Rivedaneira Gerente general (EMAPA-I)

1. ¿Cómo evalúa la situación actual del sistema de abastecimiento y distribución de agua potable en el cantón Ibarra, considerando la cobertura urbana y rural?

La cobertura urbana y rural en el cantón de Ibarra supera el 90% es un excelente servicio, en lo urbano están en 99.6% y en el rural 91% muy grande económica y técnicamente.

2. ¿Qué estrategias o proyectos se están implementando para optimizar la continuidad y calidad del suministro de agua potable?

Lo que es la continuidad de los servicios nosotros estamos con el programa no contabilizada de ahí estamos con la gestión de presiones y lo que es la parte de la sectorización de las rede estas dos contribuyen a mejorar y aplicar la cobertura en el último mes han ampliado una cobertura en un sector que tenía 16 horas de servicio ahora estamos con las 20 horas de servicio el objetivo es llegar a las 24 horas en el nivel cantonal hay sectores que tiene 24 horas pero hay sectores que tiene 19 horas en promedio estamos 23 horas.

3. ¿Cuáles son los principales retos técnicos o financieros que enfrenta la empresa para garantizar un servicio eficiente y sostenible?

Cambio de material lo que es material en lo que es calidad en tubería en la tubería de PBC deber pasar a la historia y entrar la de polietileno de alta densidad en la cual las uniones son herméticas la fuga de agua se minimizan totalmente y la parte financiera es lo que el plan tarifario mientras que el estado dice que regalemos agua no tenemos aporte del estado todo es bajo la tarifa

debemos subir para que el regalo que nos pide el estado compense las reinversiones en las obras.

4. ¿De qué manera EMAPA-I promueve la participación ciudadana y la transparencia en los procesos de gestión del agua potable?

Normalmente los sectores que no disponen agua o que tiene falencia nosotros hacemos acercamiento o ellos se acercan aquí la participación ha sido mutua en algunos casos habido colaboración entre la comunidad, empresa la comunidad aporta con el material y la empresa con la mano de obra y el resto de trabajo ósea nosotros hemos tenido una buena respuesta con lo que es participación ciudadana y hemos logrado ampliar la cobertura debido a eso y eso es lo bueno de la empresa.

5. ¿Qué acciones se priorizan para mejorar la capacidad de respuesta institucional ante emergencias o reclamos de los usuarios relacionados con el servicio de agua potable?

Primeramente la empresa tiene un equipos muy experimentado por años y aquí tomamos la respuesta en función del tipo de daño hay daños de una tubería de micromedidor de media y tenemos una tubería de 90 o 110 prioridad la tubería posterior las tuberías de menos diámetros y en respuesta a cualquier evento por ejemplo lo último los daños de las manifestaciones a las redes de agua potable nosotros como empresa damos el servicio no somos empresa de los responsables de la seguridad del ciudadano si no el estado que debe garantizar esto nosotros independientemente hemos logrado la comunicación con los manifestantes y permitieron los arreglos hasta el día sábado que hubo el ultimo ósea tenemos esta capacidad de conversación y luego ejecutamos ahora plan de acción respecto a eso nosotros estamos preparados durante todo el años no tenemos un plan de acción porque estamos en acción todo el tiempo o durante el día y la noche por lo tanto en nuestra empresa no cambia el plan de acción porque el plan de acción es para aquellas instituciones en las que están lento hacia la acción están esperando nosotros no esperamos actuamos sea cual sea el motivo o sea cual sea la hora nosotros por ejemplo si hay daño a la 1 de la mañana a la 1 de la mañana estamos ahí ósea no tenemos un plan de acción sino tenemos una respuesta rápida con el equipo.

2.-Javier Amaguaña Farinango (Inspector de Alcantarillado De EMAPA-I)

1.- ¿Desde su rol como inspector, ¿cuáles considera que son las principales quejas o inquietudes recurrentes de los ciudadanos de Ibarra respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado, y cómo reflejan estas quejas las necesidades y expectativas de la población?

Interrupciones del Servicio Continuidad Una de las quejas más comunes es la falta de continuidad en el suministro de agua potable, los cortes, ya sean planificados o por averías imprevistas a menudo relacionadas con cortes de energía que afectan las plantas de bombeo, generan insatisfacción. Esto refleja la expectativa fundamental de la población de contar con un servicio ininterrumpido y confiable, Limpieza de Sumideros la falta de mantenimiento de sumideros y la acumulación de basura y lodo, lo que provoca inundaciones en las calles. Calidad del Agua Aunque la potabilidad del agua es un objetivo de la empresa, pueden surgir quejas ocasionales sobre la turbidez del agua, especialmente después de fuertes lluvias, lo que genera dudas sobre su calidad y salubridad.

2.- ¿Cómo se coordina con el personal operativo o técnico cuando se requiere limpieza o mantenimiento correcto al servicio de alcantarillado?

Dentro de la planificación nosotros en el alcantarillado no esperamos el correctivo si no preventivo nosotros tenemos una programación con el equipo y por zonas hacen, limpieza de sumideros pozos, y limpieza redes claro que el equipo es insuficiente en cambio sí para la cantidad de redes pozos y de sumideros, pero sin embargo logramos dar la vuelta a la de un año como le dije anteriormente por el mal uso que hace la ciudadanía.

3.- ¿Qué tipo de equipos, materiales o recursos considera que son insuficientes o limitan la eficiencia en el desarrollo de sus actividades en el servicio de alcantarillado?

Insuficiente sería el personal porque para hacer una limpieza total del sistema estarían las cuatro o cinco cuadrillas, y equipos en las varillas de las ondas que se tiene y el equipo hidro succionador pero sin embargo en la programación que se tiene se logra abarcar a lo menos un 90 % pero sin embargo hay problemas que es de taponamientos por el mal uso .

4.- ¿Cuál considera que es principal desafío en la inspección y mantenimiento del sistema de alcantarillado en Ibarra y como abordaría este desafío en su trabajo como inspector?

Uno de los desafíos es incrementar o implementar el tema de tele detección ,es decir como cámaras en los cuales van por las redes de alcantarillado y podemos ver internamente y verificar si hay algún daño ,pisura obstrucción que tipo a que distancia todo eso realizamos un trabajo pero el costo es muy alto para adquirir se supera a cien mil dólares para una ciudad tan pequeña que es de doscientos mil habitantes es muy alto para nosotros el equipo es el que nos ayudaría y contribuirá a mejorar el control de redes .

5.- ¿Qué estrategias considera que podrían ser utilizadas para mejorar la eficiencia y efectividad del alcantarillado y como la implementaría en su trabajo como inspector?

La eficiencia se refiere más a la cantidad de flujo que va por la tubería y es eficiente cuando no logra llegar a la capacidad máxima para que no trabaje de a presión por lo tanto de diámetros en sectores ya que es necesario y la otra eliminar los sumideros y evitar el alcantarillado combinando si no separar sanitario y pluvial nosotros disponemos de una planta de tratamiento en la cual cuando llueve agua residual ,pero si nosotros logramos separar entrarían ciento por ciento al alcantarillado y luego a la planta pero como las ciudades a nivel nacional todo alcantarillado nació como alcantarillado sanitario y se convirtió en combinados .



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



ENTREVISTA DIRIGIDA A ACTORES SOCIALES

La presente entrevista tiene fines educativos con el propósito de recaudar información relevante acerca del tema la "Gestión Pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios Públicos" La información recopilada será bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

1.- Actor Social (Azaria Barreros) Presidenta del barrio Caranqui

1. ¿De qué manera los mecanismos de participación ciudadana promovidos por el GAD de Ibarra (asambleas, consejos barriales) inciden en la toma de decisiones relacionada con la mejora de los servicios públicos en su sector del barrio caranqui?

Bueno como presidenta del barrio Caranqui, puedo decir que los mecanismos de participación ciudadana han influido directamente en la toma de decisiones para mejorar los servicios públicos en Caranqui. Las asambleas barriales permiten identificar y priorizar las necesidades más urgentes del sector. A través del Consejo Barrial, presentamos estas demandas al GAD y damos seguimiento a los compromisos municipales. Este proceso ha permitido incluir nuestras solicitudes en la planificación anual y avanzar con mayor transparencia. En conjunto, la participación activa de los vecinos fortalece la gestión y mejora los servicios públicos del barrio.

2. En relación con el alcantarillado, ¿qué dificultades o limitaciones ha identificado que afectan al adecuado drenaje y mantenimiento del sistema?

En cuanto al alcantarillado, uno de los principales problemas que hemos identificado en el barrio Caranqui es que el sistema es ya bastante antiguo y en algunos tramos no tiene la capacidad suficiente para evacuar en ciertas calles. Además, hay sectores donde las tapas de los alcantarillados están dañadas o faltan lo que representa un riesgo para los peatones y vehículos. Como dirigente barrial, hemos solicitado al municipio que ese realice las limpiezas periódicas y que se revisen las conexiones domiciliarias.

3. ¿Considera que la recolección de basura se realiza con la frecuencia y puntualidad necesarias para mantener en buen estado el entorno barrial?

Como representante del barrio considero que la recolección de basura se realiza en general de manera regular, pero no siempre con la frecuencia ni con la puntualidad que necesitamos para mantener nuestro entorno limpio. Hay días que el camión pasa con retraso o incluso no llega lo que genera acumulación

de desechos y malestar entre los vecinos. Hemos hecho gestiones ante el municipio para que se cumpla el cronograma establecido y se mejore la coordinación para mantener el barrio limpio para la salud y la buena imagen de nuestra comunidad.

4. ¿Cómo ha sido la respuesta del municipio ante los reclamos o solicitudes que la comunidad ha presentado sobre los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Las respuestas del municipio han sido variables, En algunos casos, especialmente cuando se trata de emergencias o daños visibles, han respondido con relativa rapidez, enviando personas para evaluar o solucionar los problemas. Sin embargo, en otros temas como el mantenimiento del alcantarillado o la mejor en la frecuencia de recolección de basura, la atención ha sido más lenta y requiere insistencia por parte de la directiva del barrio hemos solicitado varios oficios y solicitudes formales para así resolver de manera definitiva las necesidades de nuestras comunidades.

5. Desde su liderazgo comunitario, ¿qué propuestas o acciones considera más efectivas para mejorar la coordinación entre el barrio y el GAD Municipal en la gestión de los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Desde mi liderazgo considero que una de las acciones más efectivas sería fortalecer los canales de comunicación directa entre el barrio y el GAD Municipal, mediante reuniones periódicas o mesas de trabajo donde se puedan planear las necesidades y hacer seguimientos a los compromisos. También sería importante fomentar campañas de concienciación ciudadana sobre el manejo adecuado de residuos y el uso responsable del agua, porque la colaboración de los vecinos es fundamental para mantener los servicios en buen estado y lograr una gestión más eficiente.

2-. Actor Social (Milagros Cuaran) presidenta del barrio San Francisco sector nuevo amanecer

1. ¿Cómo describiría la calidad del servicio de agua potable en su comunidad, considerando aspectos como continuidad, presión y pureza del agua?

En mi punto de vista aún existen desafíos en términos de continuidad presión y pureza del agua y en la calidad de servicio de agua potable hemos realizado compromisos ya que existen problemas de mantenimiento y como presidenta de mi barrio si es un tema importante si estamos trabajando con el EMAPAI para abordar estos problemas y garantizar un mejor servicio de agua potable con mejor la calidad para cada uno de nuestros residentes ,especialmente después de cortes de agua y mantenimiento en el sistema de agua .

2. ¿Qué principales problemas se presentan en el sistema de alcantarillado del barrio y cómo afectan a los habitantes?

Esencialmente puedo responder que los principales problemas de alcantarillado son el colapso del alcantarillado sanitario que se colapsa durante las lluvias y provoca la entrada de aguas, en cada una de las viviendas otra también es la falta de mantenimiento, ya que afecta a los habitantes del barrio o también daños a las viviendas, negocios y pérdidas económicas o riesgo para la salud o inseguridad vial lo que se crea un riesgo de seguridad a los conductores.

3. En cuanto a la recolección de basura, ¿considera que la frecuencia y los horarios de este servicio son adecuados para las necesidades del sector?

Considero que la frecuencia de los horarios en la recolección de basura no es adecuada en las necesidades de nuestro sector y según algunos testimonios de mis vecinos me han informado que la recolección de basura es insuficiente y no se realiza de manera adecuada y con regularidad lo que provoca una acumulación de basura en las calles, existen horarios inadecuados no se ajustan a las necesidades de nuestro sector también existe la falta de cobertura.

4. ¿Qué tan oportuna considera la respuesta del GAD Municipal ante los reclamos o reportes de fallas en estos servicios básicos?

Dando en cuenta se puede variar dependiendo la gravedad del problema que se puede realizar mediante oficios enviar los reclamos para alguna solución o fallas que se presentan en los servicios y buscar alguna solución mediante las autoridades competentes ya que el municipio a implementado en mejorar las quejas de los ciudadanos o reportar los problemas o recibir una respuesta oportuna.

5. Desde su experiencia como representante barrial, ¿qué mejoras considera prioritarias para fortalecer la coordinación entre el municipio y la comunidad en la gestión de los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura?

Como representante considero en fortalecer la coordinación entre mi comunidad en la gestión de los servicios ,en establecer canales de comunicación y es fundamental que el municipio establezca unos canales de

comunicación más clara para que sea más accesible para los ciudadanos también fomentar la participación ciudadana y es clave para las necesidades de nuestra comunidad o desarrollar planes de contingencia ,establecer charlas ,o establecer un sistema de quejas y reclamos ya que ayudaría a identificar los problemas que se presentan y mejorar la calidad de servicios.

3-. Actor Social () presidenta del barrio Sagrario

1. ¿Cómo valora la distribución y calidad del agua potable en el barrio El Sagrario, considerando la frecuencia de suministro y su potabilidad?

Como presidente del barrio el Sagrario puedo decir que la distribución de agua potable ha mejorado en los últimos años, pero aún existe momentos en los que el suministro no es constante, especialmente en horas pico o durante el fin de semana. En cuanto a la calidad, generalmente el agua es apta para el consumo, aunque en ocasiones llega con un poco de turbidez o con baja presión, lo que genera preocupación entre los vecinos. Hemos solicitado al municipio y a la EMAPA I que se realice controles más frecuentes y garanticen una distribución equitativa en el barrio.

2. ¿Qué tipo de problemas o limitaciones ha identificado en el sistema de alcantarillado del sector, especialmente en temporadas de lluvia?

Desde mi punto de vista como presidenta del barrio. El Sagrario he podido identificar uno de los principales problemas del sistema de alcantarillado se presenta durante la temporada de lluvia, cuando varias calles tienen a inundarse por el colapso de las alcantarillas. Esto se debe en parte a que el sistema es antiguo y no ha recibido el mantenimiento necesario, además que algunos sumideros se tapan por la acumulación de basuras y hojas estas situaciones generan molestias y riesgos para los vecinos, especialmente en las zonas más bajas del barrio.

3. En cuanto a la recolección de basura, ¿considera que los horarios y rutas del servicio son adecuados para mantener el orden y limpieza del barrio?

Desde mi punto de vista y como presidenta del barrio El Sagrario considero que el servicio de recolección de basura cumple con sus labores, pero también hay aspectos que se pueden mejorar. Los horarios regularmente no se cumplen con puntualidad lo que generalmente incomoda en los vecinos sobre todo cuando los desechos permanecen en las vías públicas por más tiempo previsto. Creo que sería importante coordinar con el municipio para justar el horario y rutas

necesarias según las necesidades reales del barrio y también fomentar entre los moradores una mayor responsabilidad en el manejo adecuado de los residuos.

4. ¿Qué tan receptivas han sido las autoridades municipales frente a las solicitudes o reclamos de la comunidad sobre el servicio de alcantarillado?

Dentro de mi opinión como presidenta del barrio El Sagrario puedo decir que las autoridades municipales han sido receptivas en algunas cosas, especialmente cuando se trata de emergencias o desbordamiento visible, pero en general las respuestas han sido lentas y poco constantes. Hemos presentado varios reclamos formales sobre el mal estado del alcantarillado y la necesidad del mantenimiento preventivo sin embargo muchas veces las soluciones son temporales y no se da seguimiento a los problemas de fondo.

5. Desde su experiencia como dirigente barrial, ¿qué acciones conjuntas entre los habitantes y el municipio considera necesarias para fortalecer la gestión y mantenimiento de los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Desde mi experiencia como presidenta del barrio El Sagrario considero que es fundamental fortalecer el trabajo conjunto entre la comunidad y el municipio mediante una comunicación más directa y continua. Propongo organizar mingas comunitarias y el municipio mediante una comunicación más directa y continua. También sería importantes implementar campañas de educación ambiental para que los vecinos comprendan la importancia de no arrojar desechos a las alcantarillas y de hacer un uso responsable del agua potable.

4.- Actor Social (Milagros Curan) Presidenta del barrio Alpachaca

1. ¿Cómo perciben los habitantes del barrio Alpachaca la regularidad y calidad del suministro de agua potable que reciben en sus hogares?

Tomando en cuenta en la calidad del agua potable algunos habitantes del barrio Alpachaca han expresado algunas preocupaciones del mal mantenimiento de la tubería ya que no existe tan buena calidad en los suministros y aún existen problemas de abastecimiento de agua y por la falta de pérdidas del sistema de agua.

2. ¿Qué tipo de inconvenientes o limitaciones presenta el sistema de alcantarillado en su comunidad y cómo se gestionan estos problemas con las autoridades municipales en el barrio Alpachaca?

En mi opinión el barrio Alpachaca, el sistema de alcantarillado se presenta algunos inconvenientes como la falta de un sistema adecuado de las lluvias, lo que provoca inundaciones en las calles y viviendas, y para solucionar algunos problemas sería asistencia técnica o estudios que sea convenientes por el EMAPA I y así gestionar proyectos y darse al cumplimiento en el sistema de alcantarillado y prevenir las inundaciones y seguir trabajando con las autoridades municipales.

3. En relación con la recolección de basura, ¿considera que el servicio actual responde adecuadamente a las necesidades del sector del barrio Alpachaca?

Se podría considerar en la recolección de basura y el servicio actual en el barrio Alpachaca existen algunas limitaciones, y problemas que se han identificado como daños considerables en el sistema o su mal estado lo que ha ocasionado problemas en el proceso de recolección y se a realizado esfuerzos para mejorar actualmente el servicio y existen desafíos para superar y mejorar nuestro sector y sea más eficiente .

4. ¿Qué tan accesible es la comunicación con el municipio cuando se requiere reportar problemas relacionados los servicios de alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Como presidenta del barrio puedo decir que la comunicación con el municipio no siempre es tan accesible como quisiera en algunos casos cuando se reporta problemas de alcantarillado recolección de basura o agua potable la respuesta suele tardarse o no se obtienen una solución inmediata aunque en sí existen canales como llamadas telefónicas u oficinas o plataformas digitales hoy muchas veces no hay seguimiento oportuno sin embargo cuando se logra contactar directamente con los responsables o presenta los reclamos de manera formal si se recibe atención aunque el proceso puede ser lento.

5. Desde su experiencia comunitaria, ¿qué acciones concretas deberían impulsarse para fortalecer la participación ciudadana en la supervisión y mejora

de los servicios públicos como son alcantarillado, recolección de basura y agua potable?

Desde mi experiencia comunitaria considero que se debería impulsar varias acciones concretas para fortalecer la participación ciudadana en primer lugar es importante crear comités barriales de control y veeduría que trabajen de forma coordinada con el municipio para supervisar los servicios de alcantarillado recolección de basura y agua potable.

Anexo 5. Evidencia Fotográfica levantamiento de información



