

Artículo de investigación

<https://doi.org/10.33789/enlace.23.2.150>

El derecho al servicio público de calidad, eficiente y calidez en el Municipio de Latacunga

The right to quality, efficient and warm public service in the Municipality of Latacunga



Ligia Enriqueta Molina Molina 

Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga - Ecuador

ligia.molina3715@utc.edu.ec

Mayra Alexandra Chicaiza Herrera 

Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga - Ecuador

Resumen: El presente estudio evalúa el cumplimiento del derecho constitucional a servicios públicos de calidad, eficientes y con calidez en el municipio de Latacunga. El objetivo principal es analizar la situación actual de los servicios públicos provistos por el Municipio, considerando la cobertura, continuidad, calidad técnica y trato al usuario, y formular recomendaciones para garantizar este derecho a los ciudadanos. La investigación se llevó a cabo mediante una metodología cuantitativa, utilizando un muestreo probabilístico estratificado en una muestra de 381 hogares, divididos entre zonas rurales y urbanas. A través de encuestas, se recopiló información sobre la percepción ciudadana en relación a servicios esenciales como agua potable, electricidad, gestión de desechos y seguridad ciudadana. Los resultados muestran disparidades significativas entre las zonas rurales y urbanas, revelando mayores deficiencias en las áreas rurales, particularmente en la frecuencia de interrupciones del servicio de agua y en la calidad de la infraestructura. Además, se identificaron factores normativos y de gestión que inciden negativamente en la calidad de los servicios públicos. A partir de estos hallazgos, se proponen recomendaciones específicas como la inversión en infraestructura para mejorar la continuidad de los servicios, la capacitación del personal de atención al usuario, y la implementación de sistemas de monitoreo continuo para garantizar la calidad y eficiencia en la provisión de servicios.

Palabras claves: calidad, derecho constitucional, eficiencia, percepción ciudadana, servicios públicos.

Abstract: This study evaluates the fulfillment of the constitutional right to quality, efficient, and warm public services in the municipality of Latacunga. The primary objective is to analyze the current situation of the public services provided by the Municipality, considering coverage, continuity, technical quality, and user treatment, and to formulate recommendations to guarantee this right for citizens. The research employed a quantitative methodology, using stratified probabilistic sampling with a sample of 381 households, divided between rural and urban areas. Surveys were used to collect information on citizens' perceptions of essential services such as drinking water, electricity, waste management, and public safety. The results show significant disparities between rural and urban areas, revealing greater deficiencies in rural areas, particularly in the frequency of water service interruptions and the quality of infrastructure. Furthermore, normative and management factors that negatively affect the quality of public services were identified. Based on these findings, specific recommendations are proposed, such as infrastructure investment to improve service continuity, staff training for better user attention, and the implementation of continuous monitoring systems to ensure the quality and efficiency of service provision.

Keywords: quality, constitutional right, efficiency, citizen perception, public services.

Citación sugerida: Molina Molina, L., & Chicaiza Herrera, M. (2024). El derecho al servicio público de calidad, eficiente y calidez en el Municipio de Latacunga. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 23(2), 98-115. <https://doi.org/10.33789/enlace.23.2.150>

I. Introducción

El sector público en Ecuador cumple un papel fundamental en la vida cotidiana de los ciudadanos, ya que asegura el acceso a servicios esenciales como el agua potable, electricidad, seguridad ciudadana, salud, entre otros. La calidad de estos servicios está directamente vinculada con el bienestar de la población y el cumplimiento de los derechos constitucionales que garantizan un acceso equitativo y eficiente. Estos servicios públicos deben regirse por estándares de accesibilidad, eficiencia, calidad y equidad, de acuerdo con el marco legal vigente en el país, tal como lo estipula la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) asigna a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) la responsabilidad de gestionar y proveer servicios públicos en sus territorios, promoviendo un modelo de descentralización que ajusta las decisiones a las necesidades locales. Esta descentralización ha permitido a los GAD una mayor autonomía para administrar recursos y tomar decisiones en función de las prioridades locales, especialmente en la provisión de servicios públicos (COOTAD, 2010). No obstante, esta autonomía implica desafíos, particularmente en zonas rurales, donde la falta de infraestructura adecuada y recursos financieros limita la eficiencia de los servicios (Henríquez et al., 2022).

La falta de infraestructura y de personal

capacitado ha sido identificada como un factor clave que limita la capacidad de los GAD para satisfacer las demandas ciudadanas, especialmente en lo que respecta a servicios básicos como el agua potable y la electricidad (Lodge & Wegrich, 2019). En Latacunga, estas deficiencias se evidencian en servicios como la gestión de desechos sólidos y la seguridad ciudadana (Martínez et al., 2021).

Ecuador se encuentra en un proceso de fortalecimiento institucional y modernización de su administración pública, en línea con los principios establecidos en la Constitución de la República. Este marco legal promueve un enfoque inclusivo y participativo en la prestación de servicios públicos, subrayando la importancia de la eficiencia, calidad y equidad en su administración. La Constitución garantiza el acceso a servicios públicos esenciales como derechos fundamentales de los ciudadanos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización [COOTAD] (2010) refuerza estos principios, asignando a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la responsabilidad de garantizar servicios públicos de calidad. Esta ley establece la necesidad de una gestión participativa y descentralizada, que facilite la integración de las comunidades locales en el proceso de toma de decisiones (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

Complementando este marco, el “Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025”, desarrollado por el gobierno ecuatoriano, representa un esfuerzo por promover la eficiencia y transparencia en la prestación

de servicios públicos. Este plan destaca la importancia de la innovación y el uso de tecnologías para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios (Presidencia de la República del Ecuador, 2021).

A pesar de estos avances, Ecuador enfrenta desafíos significativos en términos de implementación efectiva y sostenibilidad de estas políticas. En Latacunga, los servicios públicos a menudo no cumplen con los estándares esperados de calidad y eficiencia, lo que impacta negativamente en la percepción ciudadana y en el desarrollo socioeconómico de la región (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2022).

El problema central que motiva este estudio radica en la discrepancia entre el marco normativo que garantiza servicios públicos de calidad y la realidad de su implementación en Latacunga. Aunque existen disposiciones claras establecidas en el COOTAD y otras leyes relevantes, los servicios públicos en la región a menudo no cumplen con los estándares esperados de eficiencia y calidez. Esta situación genera preocupaciones entre los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios, lo que impacta negativamente en el bienestar de la población y el desarrollo socioeconómico de la región. Por la tanto, la pregunta que guía la presente investigación es: ¿Cómo se está cumpliendo el derecho constitucional a servicios públicos de calidad, eficientes y con calidez en el municipio de Latacunga?

En concordancia con el problema planteado, el objetivo general de este estudio es evaluar el cumplimiento del derecho constitucional a

servicios públicos de calidad, eficientes y con calidez en el municipio de Latacunga.

Para comprender estas discrepancias, es fundamental analizar la literatura existente sobre calidad, eficiencia y participación en el sector público. Lodge y Wegrich (2019) discuten cómo los estados modernos pueden aumentar su capacidad de resolución de problemas mediante reformas administrativas que promuevan la innovación. Torfing y Triantafillou (2018) argumentan que las prácticas de gobernanza participativa son cruciales para la mejora sostenible de los servicios. Meijer (2019) destaca cómo la adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC) está transformando el sector público, mejorando la accesibilidad y satisfacción del usuario. Osborne et al. (2022) subrayan el potencial de la co-creación digital para enriquecer los ecosistemas de servicios públicos, involucrando a los ciudadanos activamente en la mejora de los servicios.

La participación ciudadana es otro componente crítico para mejorar la calidad de los servicios públicos. Bovaird y Loeffler (2018) muestran que la co-producción de servicios no solo mejora los resultados, sino que también incrementa el valor público al involucrar activamente a los ciudadanos. Fung (2020) destaca que integrar tecnologías digitales puede facilitar el acceso y la participación efectiva en la gobernanza pública. En el contexto ecuatoriano, Henríquez-Coronel et al. (2022) han desarrollado modelos de innovación en servicios públicos basados en la participación ciudadana, demostrando cómo la gobernanza inteligente puede personalizar y optimizar la

prestación de servicios en contextos locales. El Segundo Plan de Gobierno Abierto de Ecuador refuerza este enfoque al promover estrategias de transparencia e innovación en los GAD, subrayando la importancia de la participación ciudadana para mejorar la calidad de los servicios (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2022).

Además de estos enfoques, autores como Pollitt y Bouckaert (2017) enfatizan la importancia de la administración pública orientada al rendimiento y el establecimiento de estándares claros para mejorar los servicios públicos. Christensen y Lægreid (2018) analizan cómo las reformas administrativas pueden ayudar a adaptar los servicios a las necesidades locales. Bovens et al. (2014) exploran la rendición de cuentas como un mecanismo para mejorar la confianza en la gestión pública. Rhodes (2016) discute el papel de las redes y colaboraciones interorganizacionales en la mejora de la gestión de servicios. Por último, Hill y Hupe (2014) examinan la implementación de políticas públicas, destacando la importancia de la coherencia entre las políticas y la práctica.

A pesar de estos avances, existen desafíos significativos en la implementación práctica de políticas públicas que garanticen servicios de calidad (Pollitt & Bouckaert, 2017). Radnor y Bateman (2020) proponen reevaluar las métricas de eficiencia en el sector público para reflejar mejor la complejidad de los servicios. Perry y Wise (2020) subrayan la necesidad de alinear las expectativas ciudadanas con las capacidades del sector público, enfatizando la importancia

de comprender las bases motivacionales del servicio público. Para Latacunga, investigar cómo las particularidades locales, como la infraestructura, la cultura y la capacidad institucional, influyen en la prestación de servicios es crucial.

La investigación en este campo debe centrarse en identificar estrategias específicas que aborden estas particularidades, permitiendo una implementación efectiva de los principios constitucionales de calidad y eficiencia en la práctica diaria.

II. Materiales y Métodos

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo y alcanzó un nivel descriptivo, empleando un estudio de campo no experimental y de corte transversal. Este método permitió obtener información objetiva y medible sobre la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos ofrecidos por el municipio de Latacunga durante el año 2024 (Creswell, 2018). El diseño transversal es adecuado para describir fenómenos actuales y ofrecer una evaluación detallada de la situación de los servicios públicos en la localidad (Bryman, 2016).

La población de estudio comprendió usuarios de servicios públicos en Latacunga, específicamente jefes de hogar y sus familias. Según el censo de 2022 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la población total del cantón Latacunga es de 217.261 personas (INEC, 2022). Para definir la población objetivo, se

utilizó el tamaño promedio de los hogares en Ecuador, que es de aproximadamente 3,2 personas por hogar (INEC, 2022). Utilizando este dato, se calculó el número de hogares en Latacunga de la siguiente manera:

$$\text{Número de hogares} = \frac{217.261}{3,2} = 67.894$$

Este cálculo proporciona una estimación del número de hogares que pueden considerarse como usuarios de los servicios públicos en Latacunga.

Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% (Taherdoost, 2016). La fórmula utilizada fue:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p(1 - p)}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p(1 - p)}$$

donde:

- n es el tamaño de la muestra
- N es el tamaño de la población (67,894 hogares)
- Z es el valor Z correspondiente a un nivel de confianza del 95% (1.96)
- p es la proporción estimada de la población (0.5 para máxima variabilidad)
- E es el margen de error (0.05).

El cálculo resultó en una muestra de 381 hogares.

La muestra total de 381 hogares se distribuyó proporcionalmente entre zonas urbanas y rurales, utilizando datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) de Ecuador. Según el censo de 2022, el

66.4% de la población de Latacunga reside en zonas urbanas y el 33.6% en zonas rurales (INEC, 2022). Estos porcentajes se aplicaron a la muestra total para garantizar una representación adecuada de cada área. Como resultado, 253 hogares fueron seleccionados en áreas urbanas y 128 en áreas rurales.

La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado de 28 preguntas, distribuidas en siete bloques temáticos: demografía, servicio de agua potable, servicio de energía eléctrica, servicio de alcantarillado sanitario, servicio de gestión de desechos sólidos, servicio de seguridad ciudadana y servicios sociales. Este instrumento fue validado por un panel de tres expertos, compuesto por profesionales en el área de servicios públicos, estadística y metodología de la investigación. La validación se realizó utilizando la técnica de juicio de expertos, donde cada uno evaluó la relevancia, claridad y adecuación de las preguntas a los objetivos del estudio. Se aplicó el coeficiente de concordancia de Kendall para medir el grado de acuerdo entre los expertos, obteniéndose un valor de 0.85, lo que indica un alto nivel de concordancia

El constructo está compuesto por preguntas cerradas de diverso tipo, adaptadas para medir la frecuencia de acceso a los servicios, la calidad percibida y la disposición a recomendar mejoras específicas (Brace, 2018).

Para asegurar la estabilidad del instrumento, se aplicó el procedimiento de test-retest, administrando el cuestionario en dos ocasiones a un grupo piloto de 30 personas con características similares a la población

de estudio, con un intervalo de dos semanas entre ambas aplicaciones. Este método evalúa la estabilidad y consistencia de las respuestas a lo largo del tiempo, garantizando que los resultados sean confiables y replicables (Litwin, 2020).

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, adecuado para medir la relación lineal entre dos aplicaciones del mismo instrumento. El coeficiente obtenido fue de 0.76, lo que indica una consistencia temporal aceptable y un nivel adecuado de fiabilidad del constructo (Kelley et al., 2019).

La encuesta fue distribuida a través de Google Forms, lo que permitió una amplia difusión y acceso fácil para los participantes. Se incluyeron preguntas de verificación para identificar inconsistencias y garantizar la coherencia en las respuestas de los encuestados. Además, se proporcionaron instrucciones detalladas para guiar a los participantes a través del cuestionario, minimizando errores de respuesta debido a malentendidos o confusión (Brace, 2018).

Se aplicó un riguroso protocolo de control de calidad en el manejo de los datos, que incluyó la revisión sistemática de las respuestas para identificar inconsistencias o posibles errores, como patrones repetitivos de selección, respuestas contradictorias o preguntas sin contestar (Peterson & Densley, 2021). Este proceso no alteró las respuestas de los encuestados, sino que garantizó que los datos reflejaran fielmente sus percepciones. Además, se emplearon técnicas estadísticas para detectar valores atípicos que pudieran distorsionar los resultados (Fowler, 2020), asegurando así la consistencia y fiabilidad de

la información analizada.

La representatividad de la muestra se aseguró mediante un diseño de muestreo probabilístico, que garantizó que todos los grupos demográficos y geográficos relevantes estuvieran adecuadamente representados en la muestra final (Bryman, 2016). Este enfoque permitió minimizar sesgos de muestreo y asegurar que las conclusiones del estudio fueran aplicables a la población general de Latacunga.

Se consideraron factores como sesgos potenciales, incluyendo el sesgo de selección, que podría surgir si ciertos grupos de la población eran menos propensos a responder la encuesta. Para mitigar esto, se emplearon recordatorios y estrategias de seguimiento para maximizar la tasa de respuesta. También se tomaron en cuenta limitaciones tecnológicas, como la posibilidad de que algunos participantes carecieran de acceso a dispositivos digitales o internet, lo cual se abordó mediante la promoción de la encuesta en lugares públicos y el uso de dispositivos compartidos en comunidades con acceso limitado (Fowler, 2020).

Para identificar diferencias significativas en la percepción de los servicios públicos entre las zonas rurales y urbanas, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado sobre los datos categóricos recopilados. Esta prueba permitió comparar la distribución de las respuestas en variables como la frecuencia de acceso a los servicios, la calidad percibida y el nivel de satisfacción entre las diferentes áreas geográficas.

La prueba de Chi-cuadrado se aplicó bajo las siguientes hipótesis: la hipótesis nula

(H_0) establece que no existe una diferencia significativa en la distribución de las respuestas entre las zonas rurales y urbanas en relación con la percepción de los servicios públicos, mientras que la hipótesis alterna (H_1) plantea que sí existe una diferencia significativa en la distribución de dichas respuestas.

Se definió un nivel de significancia de 0.05. Esto implica que, si el p – valor obtenido es inferior o igual a 0.05, se rechazará la hipótesis nula, concluyendo que hay una diferencia significativa entre las zonas rurales y urbanas. Por el contrario, si el valor de p es mayor a 0.05, se aceptará la hipótesis nula, indicando que no hay diferencias estadísticamente significativas entre las zonas en términos de percepción de los servicios públicos.

III. Resultados y Discusión

La tabla 1 presenta la distribución de frecuencias para género y edad, desglosadas por zona. Se observan patrones significativos que pueden influir en la percepción y satisfacción de los servicios públicos en el municipio de Latacunga. Al comparar las zonas, es notable que la proporción de género en la zona rural es equilibrada, con un 50% para cada género, mientras que, en la zona urbana, las mujeres representan el 60% de la muestra, sugiriendo una posible variabilidad en la percepción de servicios basada en diferencias de género.

En cuanto a la edad, la distribución en la zona rural muestra una amplia dispersión entre los diferentes grupos etarios, con un notable 25% de la población de 60 años o

más. Esto podría indicar una necesidad más significativa de servicios públicos adaptados a las necesidades de la tercera edad, tales como atención médica y acceso a instalaciones recreativas adecuadas. Además, el grupo de 18-29 años constituye el 27.3% de la muestra rural, lo cual es relevante para la planificación de servicios educativos y de empleo en estas áreas.

En contraste, en la zona urbana, la concentración de individuos en el grupo de 30-39 años es del 30%, seguido por aquellos de 60 años o más con un 24.5%, destacando la importancia de los servicios dirigidos a adultos en edad laboral y a la población anciana. Este grupo de edad activa probablemente demanda una infraestructura urbana más robusta, incluyendo transporte, salud y educación.

Los datos demográficos reflejan la necesidad de que el municipio ajuste la provisión de servicios a las particularidades de cada zona. La mayor proporción de jóvenes en la zona rural podría requerir un enfoque en la mejora de la conectividad y el acceso a la tecnología para educación y desarrollo de habilidades. Por su parte, la alta proporción de personas mayores en la zona rural subraya la urgencia de garantizar servicios de salud especializados y asistencia social, mientras que, en la zona urbana, la mayor proporción de mujeres (60%) puede influir en la demanda de servicios de salud reproductiva y apoyo familiar.

La distribución de estas variables demográficas resalta la importancia de la equidad en la prestación de servicios públicos. En línea con el derecho constitucional a servicios públicos

de calidad, la gestión pública debe atender las diferencias entre zonas rurales y urbanas para garantizar que todos los ciudadanos, sin importar su ubicación, accedan a servicios que cubran sus necesidades específicas, lo que contribuiría a una mayor satisfacción y calidad de vida en el municipio.

La tabla 2 refleja diferencias significativas entre las zonas rurales y urbanas en relación con el servicio de agua potable en Latacunga. En la zona urbana, el 40% de los encuestados reportan recibir agua diariamente, mientras que en la zona rural esta cifra es solo del 10%, con un valor de p de 0.03. Esto sugiere una desigualdad en la infraestructura y gestión del agua, con los residentes urbanos disfrutando de una mejor regularidad en el servicio, acorde con el derecho constitucional a servicios públicos de calidad.

La calidad percibida del agua muestra que el 30% de los residentes urbanos consideran el agua ‘buena’, frente al 20% en la zona rural. Aunque el valor de p de 0.3 no es estadísticamente significativo, esta diferencia podría estar asociada a mejores sistemas de purificación en áreas urbanas.

En cuanto a las interrupciones en el servicio, los residentes rurales reportan con mayor frecuencia cortes superiores a dos veces por semana (50% en la zona rural frente a 30% en la zona urbana, $p=0.04$). Esta disparidad indica que la infraestructura en zonas rurales es menos fiable, lo que repercute negativamente en el cumplimiento del derecho a servicios públicos eficientes.

La presión del agua, aunque sin diferencias estadísticamente significativas ($p=0.1$),

también refleja mayor insatisfacción en la zona rural. Estos resultados evidencian la necesidad de inversión en la infraestructura rural para asegurar un servicio más equitativo en todas las áreas del municipio.

La tabla 3 presenta la percepción de los usuarios respecto al servicio de energía eléctrica en las zonas urbanas y rurales de Latacunga. Los datos revelan que los cortes de electricidad son significativamente más frecuentes en la zona rural, con solo un 10% de los encuestados que reportan no experimentar cortes, frente al 30% en la zona urbana ($p=0.05$). Esta diferencia es indicativa de una infraestructura eléctrica más robusta en las áreas urbanas, probablemente asociada con mayores inversiones en mantenimiento y tecnología, lo que afecta directamente la equidad en el acceso a un servicio esencial.

En cuanto a la calidad percibida del servicio eléctrico, si bien un mayor porcentaje de residentes urbanos describe el servicio como ‘muy bueno’, las diferencias no son estadísticamente significativas ($p=0.20$). Esto sugiere que, aunque la infraestructura y el mantenimiento son más estables en las zonas urbanas, los esfuerzos por estandarizar la calidad del servicio en diferentes zonas han sido, en su mayoría, exitosos.

La satisfacción con el costo del servicio eléctrico muestra una diferencia mínima entre las zonas, con un p de 0.40, lo que indica que los residentes tanto urbanos como rurales perciben de manera similar el costo del servicio. Esto puede estar relacionado con tarifas uniformemente aplicadas o percepciones estandarizadas del valor del servicio.

Tabla 1

Estadísticos demográficos distribuidos por zona

Zona	Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Rural	Género	Masculino	124	50%
		Femenino	124	50%
	Edad	18-29 años	35	27.3%
		30-39 años	19	14.8%
		40-49 años	31	24.2%
		50-59 años	11	8.6%
Urbana	Género	60 años o más	32	25%
		Masculino	102	40%
	Edad	Femenino	153	60%
		18-29 años	3	1.2%
		30-39 años	76	30%
		40-49 años	50	19.8%
	50-59 años	42	16.6%	
	60 años o más	62	24.5%	

Tabla 2.

Percepción acerca del servicio de agua potable

Pregunta	Escala	Zona rural %	Zona urbana %	Chi - cuadrado P - valor
¿Con qué frecuencia recibe agua potable en su hogar?	Diariamente	10,00	40,00	0,03
	Varias veces a la semana	30,00	30,00	
	Una vez a la semana	25,00	15,00	
	Menos de una vez a la semana	35,00	15,00	
¿Cómo califica la calidad del agua potable que recibe?	Muy buena	5,00	10,00	0,3
	Buena	20,00	30,00	
	Regular	50,00	40,00	
	Mala	15,00	10,00	
¿Con qué frecuencia se suspende el servicio de agua potable en su hogar?	Muy mala	10,00	10,00	0,04
	Nunca	5,00	10,00	
	Menos de una vez a la semana	10,00	20,00	
	1-2 veces a la semana	35,00	40,00	
¿Está satisfecho con la presión del agua en su hogar?	Más de 2 veces a la semana	50,00	30,00	0,1
	Muy satisfecho	10,00	15,00	
	Satisfecho	20,00	25,00	
	Neutral	20,00	30,00	
	Insatisfecho	30,00	20,00	
	Muy insatisfecho	20,00	10,00	

Tabla 3.

Percepción acerca del servicio de energía eléctrica

Pregunta	Escala	Zona rural %	Zona urbana %	Chi-cuadrado P - valor
¿Con qué frecuencia recibe cortes de electricidad en su hogar?	Nunca	10	30	0.05
	Menos de una vez a la semana	40	40	
	1-2 veces a la semana	30	20	
	Más de 2 veces a la semana	20	10	
¿Cómo califica la calidad del servicio eléctrico en su hogar?	Muy buena	10	20	0.20
	Buena	30	30	
	Regular	30	30	
	Mala	20	10	
	Muy mala	10	10	
¿Está satisfecho con el costo del servicio eléctrico?	Muy satisfecho	10	10	0.40
	Satisfecho	20	30	
	Neutral	30	30	
	Insatisfecho	20	20	
	Muy insatisfecho	20	10	

Tabla 4.

Percepción acerca del servicio de alcantarillado sanitario

Pregunta	Escala	Zona rural %	Zona urbana %	Chi-cuadrado P - valor
¿Cuenta con servicio de alcantarillado en su hogar?	Sí	40	80	0,01
	No	60	20	
¿Cómo califica la cobertura del servicio de alcantarillado en su sector?	Muy buena	10	20	0,01
	Buena	10	30	
	Regular	20	20	
	Mala	10	10	
	Muy mala	50	20	
¿Está satisfecho con el mantenimiento del sistema de alcantarillado?	Muy satisfecho	10	10	0,06
	Satisfecho	20	20	
	Neutral	0	30	
	Insatisfecho	20	10	
	Muy insatisfecho	50	30	

Estos resultados destacan la necesidad de equilibrar las disparidades entre zonas urbanas y rurales en la prestación de servicios eléctricos. Aunque la calidad general del servicio es similar, las diferencias en la frecuencia de interrupciones subrayan la importancia de priorizar inversiones en infraestructura rural. Asegurar un suministro de electricidad más confiable en las zonas rurales no solo mejoraría la equidad en la prestación del servicio, sino que también promovería una mayor satisfacción de los usuarios y contribuiría al desarrollo económico y social de esas áreas. Estas acciones son fundamentales para garantizar el derecho constitucional a servicios públicos de calidad y eficiencia en todo el municipio.

La tabla 4 refleja la percepción de los usuarios respecto al servicio de alcantarillado sanitario, destacando notables diferencias entre las zonas rurales y urbanas de Latacunga. Un aspecto crítico es la disponibilidad del servicio, ya que solo el 40% de los hogares rurales cuenta con alcantarillado, en contraste con el 80% en las zonas urbanas. Este resultado, con un p-valor de 0.01, indica que la discrepancia es estadísticamente significativa, lo que subraya la desigualdad en la provisión de infraestructura básica en las áreas rurales. Esta diferencia es un claro reflejo de la falta de inversión en infraestructura sanitaria en zonas rurales, afectando negativamente la equidad en el acceso a los servicios públicos.

En cuanto a la percepción sobre la cobertura del servicio, el 50% de los encuestados en las zonas rurales califican la cobertura como 'Muy mala', en comparación con solo el 20% en las zonas urbanas. Este p-valor

de 0.01 respalda que estas diferencias son significativas, lo que refuerza la idea de que el servicio de alcantarillado es percibido como más deficiente en las áreas rurales. La mayor satisfacción en las zonas urbanas podría estar vinculada a una mayor frecuencia de mantenimiento y a la disponibilidad de infraestructura más moderna o efectiva.

La satisfacción con el mantenimiento del sistema de alcantarillado también muestra una tendencia clara: el 50% de los encuestados en zonas rurales se sienten 'Muy insatisfechos', frente a un 30% en las zonas urbanas. Si bien el p-valor de 0.06 no alcanza el umbral convencional de significancia estadística, su proximidad a este valor sugiere una tendencia importante de insatisfacción en las zonas rurales, posiblemente relacionada con una menor frecuencia de mantenimiento y la falta de recursos para atender las demandas de la población rural.

Estos resultados evidencian la necesidad urgente de reducir las disparidades en la provisión de servicios entre las zonas urbanas y rurales. Las políticas públicas deben priorizar la inversión en la infraestructura de alcantarillado en las zonas rurales, garantizando un acceso equitativo a servicios esenciales que son cruciales para la salud pública. Además, la implementación de programas de mantenimiento regular y efectivo en todas las áreas es vital para mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios. A través de estas medidas, se puede avanzar en el cumplimiento del derecho constitucional a servicios públicos de calidad, equitativos y eficientes en todo el municipio de Latacunga.

Tabla 5.

Percepción acerca del servicio de gestión de desechos sólidos

Pregunta	Escala	Zona rural	Zona urbana	Chi-cuadrado P - valor
		%	%	
¿Con qué frecuencia se recoge la basura en su sector?	Diariamente	0	10	0,01
	Varias veces a la semana	20	50	
	Una vez a la semana	50	30	
	Menos de una vez a la semana	30	10	
¿Cómo califica la calidad del servicio de recolección de basura?	Muy buena	0	20	0.05
	Buena	20	30	
	Regular	40	30	
	Mala	20	20	
¿Está satisfecho con el tratamiento y disposición final de los desechos?	Muy mala	20	0	0.08
	Muy satisfecho	0	10	
	Satisfecho	20	30	
	Neutral	30	20	
	Insatisfecho	30	30	
	Muy insatisfecho	20	10	

Tabla 6.

Percepción acerca del servicio de seguridad ciudadana

Pregunta	Escala	Zona rural	Zona urbana	Chi-cuadrado P - valor
		%	%	
¿Cómo califica la seguridad en su barrio?	Muy segura	0	0	1.00
	Segura	10	10	
	Neutral	30	30	
	Insegura	40	40	
	Muy insegura	20	20	
¿Cómo evalúa la actuación policial en su sector?	Muy buena	0	10	0.10
	Buena	10	20	
	Regular	40	30	
	Mala	30	20	
¿Ha presentado alguna denuncia a la policía en los últimos 12 meses?	Muy mala	20	20	0.15
	Sí	40	60	
	No	60	40	

La tabla 5 presenta la percepción de los usuarios sobre el servicio de gestión de desechos sólidos, destacando disparidades significativas entre las zonas rurales y urbanas de Latacunga. La frecuencia de recolección de basura es un aspecto clave donde se observan diferencias notables: mientras que el 10% de los residentes urbanos reportan recolección diaria, en la zona rural esta frecuencia es inexistente. Este resultado, con un valor p de 0.01, indica una diferencia estadísticamente significativa, lo que refleja una desigualdad importante en la prestación de este servicio básico entre las dos zonas. Esta disparidad sugiere que los recursos y la infraestructura para la gestión de desechos son más limitados en las áreas rurales, lo que afecta negativamente la calidad de vida de los residentes.

La calidad percibida del servicio de recolección de basura también presenta diferencias significativas, con un 20% de los residentes urbanos calificando el servicio como ‘muy bueno’, en comparación con el 0% en las zonas rurales. El valor p de 0.05 refuerza la significancia estadística de estas diferencias, lo que podría estar vinculado a una mayor eficacia en los servicios urbanos debido a la mejor planificación y asignación de recursos. Además, esta diferencia sugiere que los residentes rurales enfrentan desafíos más graves en la gestión de desechos, lo que podría tener implicaciones negativas en la salud pública y el medio ambiente.

La satisfacción con el tratamiento y disposición final de los desechos sólidos también muestra una tendencia clara: mientras que el 10% de los residentes urbanos expresan

un alto grado de satisfacción, esta categoría no está representada en la zona rural. Aunque el p-valor de 0.08 no alcanza el umbral convencional de significancia estadística, la diferencia notable en la satisfacción entre las dos zonas destaca la necesidad de mejorar los servicios en áreas rurales, donde los residentes perciben que el tratamiento de los desechos es insuficiente o inadecuado.

Estos resultados indican que el servicio de gestión de desechos sólidos en Latacunga no cumple con los principios constitucionales de equidad y eficiencia, especialmente en las zonas rurales. Para avanzar hacia un cumplimiento efectivo de los derechos constitucionales a servicios públicos de calidad, es necesario que las políticas públicas se enfoquen en reducir estas disparidades. La inversión en infraestructura y en la frecuencia de recolección de desechos en las zonas rurales es fundamental, así como la implementación de programas de educación y concienciación sobre la importancia de una gestión adecuada de los desechos. Estas medidas no solo mejorarían la calidad de vida de los residentes, sino que también contribuirían al desarrollo sostenible del municipio y a la equidad en el acceso a servicios públicos de calidad.

La tabla 6 muestra la percepción de los usuarios respecto al servicio de seguridad ciudadana, revelando una falta de diferencias estadísticamente significativas entre las zonas rural y urbana en cuanto a la percepción de seguridad y actuación policial. Esto sugiere que, tanto en áreas rurales como urbanas, las preocupaciones sobre la seguridad son generalizadas y no están significativamente influenciadas por la ubicación geográfica.

Un 40% de los encuestados en ambas zonas consideran que viven en un entorno ‘inseguro’, lo que destaca la necesidad de fortalecer las políticas de seguridad a nivel municipal, independientemente de la zona.

Aunque la percepción de la actuación policial es ligeramente mejor en la zona urbana, con más encuestados calificando el servicio como ‘Muy bueno’ o ‘Bueno’, esta diferencia no alcanza significancia estadística (p-valor de 0.10). Esto podría reflejar una percepción uniforme de la actuación policial en toda la región, lo que sugiere que las intervenciones de la policía son consistentes en términos de presencia o eficacia. Sin embargo, la ligera mejora en la zona urbana puede estar vinculada a una mayor visibilidad de las fuerzas policiales en estas áreas, donde la demanda por servicios de seguridad es mayor debido a la densidad de población y la urbanización.

En cuanto a las denuncias a la policía, se observa una mayor proporción de denuncias en la zona urbana (60%) que en la zona rural (40%), aunque esta diferencia no es estadísticamente significativa (p-valor de 0.15). Esto podría deberse a un mayor acceso a los servicios policiales o a una mayor disposición a denunciar incidentes en áreas urbanas. Sin embargo, la falta de diferencias significativas en la mayoría de los indicadores sugiere que las experiencias de seguridad e interacción con la policía son comparables entre las dos zonas.

Estos resultados subrayan la importancia de desarrollar políticas de seguridad ciudadana que aborden las preocupaciones de ambas zonas de manera equitativa. La falta de

variación significativa en las percepciones entre las áreas rurales y urbanas sugiere que la percepción de inseguridad es un problema generalizado que requiere soluciones globales. Sin embargo, es crucial que las intervenciones se ajusten a las características específicas de cada zona, incluyendo una mejora en la visibilidad y efectividad de las fuerzas policiales, así como el fortalecimiento de las relaciones comunitarias con los cuerpos de seguridad para promover una mayor confianza y colaboración entre los ciudadanos y las autoridades. En última instancia, estas estrategias pueden contribuir a mejorar la percepción de seguridad y el cumplimiento del derecho constitucional a servicios públicos de calidad y eficientes.

La tabla 7 refleja la percepción de los usuarios sobre los servicios sociales en las zonas rurales y urbanas, mostrando diferencias significativas. En cuanto a la educación pública, el 60% de los niños en zonas rurales asiste a escuelas públicas, en comparación con el 40% en las zonas urbanas. A pesar de esta diferencia en el acceso, la calidad percibida es preocupante en ambas zonas, con un 40% de los encuestados calificando la educación como ‘muy mala’. Esto sugiere problemas estructurales en el sistema educativo que afectan a todo el municipio.

En los servicios de salud, el 70% de los encuestados en zonas rurales ha visitado un centro de salud público en los últimos 12 meses, frente al 60% en las zonas urbanas. Sin embargo, la percepción de la atención recibida es igualmente crítica en ambas zonas, con un 40% calificando el servicio como ‘muy malo’. Esto evidencia deficiencias que

afectan tanto a las áreas rurales como a las urbanas.

Tabla 7

Percepción acerca de los servicios sociales

Pregunta	Escala	Zona rural	Zona urbana	Chi-cuadrado P - valor
		%	%	
¿Sus hijos/as asisten a una escuela pública?	Si	60	40	0,078
	No	10	40	
	No aplica	30	20	
	Muy buena	0	10	
¿Cómo califica la calidad de la educación pública en su sector?	Buena	10	20	0,37
	Regular	30	20	
	Mala	20	10	
	Muy mala	40	40	
¿Ha visitado un centro de salud público en los últimos 12 meses?	Si	70	60	0,69
	No	30	40	
	Muy buena	0	10	
	Buena	20	20	
¿Cómo evalúa la atención recibida en el centro de salud público?	Regular	40	20	0,88
	Mala	10	10	
	Muy mala	30	40	
	Buena	20	20	
¿Utiliza servicios recreativos y áreas verdes en su comunidad?	Si	40	70	0,04
	No	60	30	
	Muy buena	10	10	
	Buena	30	20	
¿Cómo califica el mantenimiento y la calidad de las áreas verdes y recreativas?	Regular	0	30	0,56
	Mala	60	10	
	Muy mala	0	30	
	Buena	30	20	

En cuanto a los servicios recreativos, el 70% de los encuestados urbanos utiliza áreas verdes y recreativas, frente al 40% en las zonas rurales. Esta diferencia es significativa ($p=0.04$), lo que sugiere una brecha en la provisión de estos servicios. Sin embargo, la satisfacción con el mantenimiento de las

áreas recreativas es baja en ambas zonas, con un 60% de los encuestados rurales calificando el mantenimiento como ‘malo’, lo que señala la necesidad de mejoras en ambos contextos.

Los datos resaltan la necesidad de una atención equitativa en la mejora de los

servicios sociales, particularmente en las zonas rurales, para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios de calidad que cumplan con sus expectativas y necesidades.

IV. Conclusiones

- El análisis de los principales servicios públicos en Latacunga revela una marcada disparidad entre las zonas rurales y urbanas, en términos de cobertura, continuidad y calidad técnica. Los servicios de agua potable, electricidad, alcantarillado sanitario y gestión de desechos sólidos presentan una cobertura más extensa y de mejor calidad en las áreas urbanas, mientras que las zonas rurales sufren de un acceso limitado, interrupciones más frecuentes y una menor satisfacción por parte de los usuarios. Esta situación demuestra que el derecho constitucional a servicios públicos de calidad no se está cumpliendo de manera equitativa, ya que los habitantes de zonas rurales experimentan un acceso más restringido y de menor calidad a los servicios básicos.
- En cuanto a los factores que inciden en las deficiencias de los servicios públicos, se identifican principalmente la falta de infraestructura adecuada en las zonas rurales, problemas de gestión y mantenimiento en algunos sectores, y la desigualdad en la asignación de recursos entre áreas urbanas y rurales. El análisis también señala limitaciones normativas y técnicas, ya que los marcos regulatorios actuales parecen ser insuficientes para

garantizar la equidad en la prestación de los servicios. En particular, los servicios de alcantarillado y gestión de desechos sólidos presentan carencias en términos de cobertura y mantenimiento en las zonas rurales, lo que refuerza la necesidad de una atención más focalizada en estas áreas. La capacidad institucional y financiera de los GAD para enfrentar estas limitaciones es otro factor relevante, ya que los recursos disponibles parecen estar concentrados en áreas más urbanizadas, dejando a las zonas rurales en desventaja.

- Con base en los hallazgos, se propone una inversión focalizada en infraestructura para mejorar la cobertura y continuidad de los servicios en las zonas rurales, junto con la implementación de programas de mantenimiento más efectivos y frecuentes. Es fundamental fortalecer la gestión institucional, capacitar al personal involucrado en la provisión de servicios y mejorar la distribución de recursos, garantizando así que tanto las zonas urbanas como rurales puedan acceder a servicios de calidad. También es recomendable la promoción de políticas que fomenten la equidad en el acceso a los servicios públicos, asegurando que los derechos constitucionales sean respetados en toda la población del municipio, sin importar su ubicación geográfica.

V. Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional

- del Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2018). Co-production of Public Services and Outcomes . *Public Management Review*, 21(1), 1-25.
- Bovens, M., Goodin, R., & Schillemans, T. (2014). *The Oxford Handbook of Public Accountability*. Oxford University Press.
- Brace, I. (2018). *Questionnaire Design: How to Plan, Structure, and Write Survey Material for Effective Market Research*. Kogan Page.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2018). *The Ashgate Research Companion to New Public Management*. Routledge.
- Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Defensoría del Pueblo (2020). Obtenido de https://www.dpe.gob.ec/rc2021/5_Nivel_cumpli_compromisos/Compromiso5/Vivienda%20y%20SPD.pdf
- Field, A. (2020). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage Publications.
- Fowler, F. (2020). *Survey Research Methods*. Sage Publications.
- Fung, A. (2020). *Empowered Participation: Reinventing Urban Democracy*. Princeton University Press.
- Gordillo, A. (2013). *TRATADO DE DERECHO ADMINISTRATIVO* . BUENOS AIRES.
- Habermas, J. (2020). *The Theory of Communicative Action* . Wiley-Blackwell.
- Henríquez-Coronel, J., Paredes, S., & Zunino, C. (2022). Modelos de innovación en servicios públicos: Un enfoque desde la participación ciudadana en Ecuador. *Revista de Gestión Pública*.
- Hill, M., & Hupe, P. (2014). *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance*. Sage Publications.
- INEC. (2022). *Resultados del Censo 2022*. Quito: INEC.
- Kelley, K., Clark, B., Brown, V., & Sitzia, J. (2019). Good Practice in the Conduct and Reporting of Survey Research. *International Journal for Quality in Health Care*, 25(4), 391- 406.
- Lodge, M., & Wegrich, K. (2019). *The Problem-solving Capacity of the Modern State: Governance Challenges and Administrative Capacities*. Oxford University Press.
- Meijer, A. (2019). Digitalization and Public Sector Transformation. *Government Information Quarterly*, 36(3), 303-

- 309.
- Osborne, S., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2022). *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*. Routledge.
- Pallant, J. (2020). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS*. McGraw-Hill Education.
- Perry, J., & Wise, L. (2020). The Motivational Bases of Public Service: Revisiting the Evidence. *Public Administration Review*, 80(1), 20-32.
- Peterson, J., & Densley, J. (2021). *Encryption and Secure Data Management*. Academic Press.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis – Into the Age of Austerity*. Oxford University Press.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito.
- Radnor, Z., & Bateman, N. (2020). Public Service Efficiency: Reframing the Debate. *Public Administration*, 98(1), 22-35.
- Rhodes, R. (2016). Networks and Governance: Understanding the Role of Networks in Public Policy. *Public Administration Review*, 76(4), 627-635.
- Sayer, A. (2019). *Critical Realism in Critical Management Studies*. Routledge.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2022). *Segundo Plan de Gobierno Abierto de Ecuador 2022-2024*. Quito.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), 18-27.
- Torring, J., & Triantafyllou, P. (2018). *Enhancing Public Innovation by Transforming Public Governance*. Cambridge University Press.

Recibido: 17 de octubre, 2024
Revisado: 16 de diciembre, 2024
Aceptado: 27 de diciembre, 2024