



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO DE TITULACIÓN

**EL PROCESO DE RECAUDACIÓN A LOS PROVEEDORES
PRESTADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
DESDE LA VISIÓN DEL PLAN NACIONAL DEL SERVICIO
UNIVERSAL**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GOBERNANZA

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GOBERNANZA INSTITUCIONAL

PREVIO AL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA
AB. ARACELY NOEMÍ GÓIMEZ GUILLÉN

TUTOR
AB. MG. YANDRI FELIPE MANTUANO ZAMBRANO

PORTOVIEJO, OCTUBRE 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**SEDE MANABÍ****CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de titulación de posgrados; en consecuencia, es apto para su publicación y su difusión.

**Tema: EL PROCESO DE RECAUDACIÓN A LOS PROVEEDORES
PRESTADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DESDE LA
VISIÓN DEL PLAN NACIONAL DEL SERVICIO UNIVERSAL.**

Línea de Investigación: GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Autora: AB. ARACELY NOEMI GÓMEZ GUILLÉN

AB. MG. YANDRY FELIPE MANTUANO ZAMBRANO

CI: 1309183117

Director de Titulación

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**SEDE MANABÍ****DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que haya sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de titulación infringe los derechos de otros autores. Datos de la investigación

**Tema: EL PROCESO DE RECAUDACIÓN A LOS PROVEEDORES
PRESTADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DESDE LA
VISIÓN DEL PLAN NACIONAL DEL SERVICIO UNIVERSAL**

Línea de Investigación: GOBERNANZA INSTITUCIONAL

Autora: AB. ARACELY NOEMI GÓMEZ GUILLÉN

Director(a) de Titulación: AB. MG. YANDRY FELIPE MANTUANO ZAMBRANO

AB. ARACELY NOEMI GÓMEZ GUILLÉN

CI: 2300212616

Autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente al padre Dios por darme cada día de vida, por haberme puesto en el camino de la superación personal y académica, al otorgarme una familia maravillosa, maestros profesionales y sabios en cada una de las materias recibidas, y por supuesto grandes compañeros que hicieron más llevadero el proceso.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Fernando mi esposo, quien estuvo desde el momento cero, apoyándome y alentándome en cada paso, cada día, cada noche. Por supuesto también a mis hijos Ciara y Fernandito por cada noche que esperaron a mamá mientras cumplía con sus deberes y obligaciones sin dejar de darme aliento para continuar y llegar a la meta.

Los amo con el alma.

RESUMEN

En el Ecuador las telecomunicaciones se han vuelto indispensables para el desarrollo de la sociedad. Por esta razón es necesario que estén al alcance de las comunidades más vulneradas del país, para esto la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que entró en vigor desde el 2015, establece el Plan Nacional de Servicio Universal como la solución para eliminar esta brecha tecnológica. Este proceso en la actualidad no cumple a cabalidad su rol, puesto que se evidencia que los aportantes no están contribuyendo según sus ingresos en los plazos establecidos.

Este trabajo pretende encontrar las posibles causas que promueven el no pago de aportes por parte de los proveedores de telecomunicaciones, mediante una estrategia metodológica de investigación mixta, por medio de encuestas y entrevistas a una muestra de proveedores de telecomunicaciones del país involucrados en este proceso.

En este trabajo se demuestra que entre las razones más frecuentes del incumplimiento se debe a el desconocimiento del proceso y procedimiento de la recaudación del 1% del servicio universal.

Palabras Clave: Servicio universal, contribución, brecha tecnológica, recaudación, telecomunicaciones

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	x
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema de investigación	1
1.2. Hipótesis	6
1.3. Propósito de la investigación / Limitaciones	6
1.4. Justificación	7
1.5. Objetivos	10
1.5.1. Objetivo General.....	10
1.5.2. Objetivos específicos	10
2. ESTADO DEL ARTE.....	12

2.1. Antecedentes de investigación	12
2.2. Marco Referencial	16
2.2.1. Marco conceptual	16
2.2.2. Marco teórico	18
2.2.2.1. <i>Gestión pública</i>	18
2.2.2.2. <i>Caracterización de la gestión pública</i>	19
2.2.2.3. <i>Elementos de la gestión pública</i>	20
2.2.2.4. <i>Control de la gestión pública</i>	21
2.2.2.5. <i>Servicio Universal</i>	22
2.2.2.6. <i>El Proceso Normativo</i>	26
2.2.2.7. <i>Reglamentación de las telecomunicaciones</i>	27
3. MARCO METODOLÓGICO	30
3.1. Introducción.....	30
3.2. Especificación de los objetivos de la investigación	30
3.2.1. Objetivo General.....	30
3.2.2. Objetivos Específicos	30
3.3. Diseño metodológico.....	33

3.3.1.	Investigación descriptiva.....	33
3.3.2.	Investigación explicativa.....	34
3.3.3.	Enfoque de investigación	35
3.3.3.1.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	36
3.3.3.2.	<i>Enfoque cualitativo</i>	37
3.4.	Población y muestra	38
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.5.1.	Encuesta.....	39
3.5.1.1.	<i>Cuestionario</i>	39
3.5.2.	Entrevista	40
3.5.2.1.	<i>Guía de entrevista</i>	41
3.6.	Validez y confianza.....	41
3.7.	Modalidad de Investigación	42
3.8.	Método o estrategia de análisis de los datos.....	43
4.	RESULTADOS	44
5.	CONCLUSIONES	61
6.	RECOMENDACIONES	63

7. BIBLIOGRAFÍA	64
8. ANEXOS.....	74

Índice de tablas

Tabla 1.	42
----------------------	----

Índice de figuras

Figura 1:	45
------------------------	----

1. INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del problema de investigación

Las nuevas tecnologías incrementan y se desarrollan a la par de una sociedad cambiante, la misma que constantemente se encuentra renovando para establecer mejores servicios para satisfacer las necesidades del ser humano, tal es el caso de las telecomunicaciones, las mismas que se expanden en conjunto con las TIC, pues, es de aquí que se deriva el rol central de la conectividad.

Ante ello se establecen nuevas oportunidades de conectividad por medio de la digitalización; para lo cual, nace la necesidad de renovar y optimizar la calidad de las comunicaciones. Por lo que, se debe regular y garantizar una infraestructura de telecomunicaciones, que permita brindar un servicio adecuado con independencia de la ubicación geográfica y de la condición socioeconómica de cada uno, es una labor muy compleja en la que los países en desarrollo (García et al., 2018).

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) es la entidad encargada de la administración, de los servicios de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión. Dentro de sus competencias se encuentra específicamente la recaudación de la contribución del 1% de los ingresos facturados de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el fin de desarrollar la implementación de los proyectos del Plan Nacional del servicio universal.

En el Ecuador existen alrededor de más de mil proveedores del servicio de acceso a internet, más de veinte proveedores del servicio portador, y más de trescientos proveedores legales de servicios satelitales, sistemas fijo-móvil y servicios de telefonía

fija. El objetivo del Estado a través del Ministerio de telecomunicaciones, fue elaborar el Plan Nacional de Servicio Universal con la finalidad de convertir una aportación en una obligación de pago trimestral por parte de las empresas proveedoras privadas, teniendo como destino la implementación de proyectos tecnológicos que aporten al desarrollo de las comunidades y sectores más necesitados del Ecuador; y es entonces cuando la situación se vuelve motivo de conflicto, ya que actualmente existe en marcha el Plan Nacional que se constituye con el objetivo de ejecutar estrategias y mecanismos para eliminar las barreras que no permiten el desarrollo armónico e igualitario de la población (Arcotel, 2021).

En este contexto, para Ecuador al igual que otros países en Latinoamérica, se utiliza una normativa que permita esta regularización, para lo cual se desarrolló la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT); mediante la cual se promulga según Art. 89, que el servicio universal es un servicio de obligación extender un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones a todos los habitantes del territorio nacional, para la cual se realiza planificaciones, con la finalidad de llegar con el acceso de conectividad y servicio de telecomunicaciones, a todos los rincones del territorio.

El desarrollo de las políticas públicas que permiten el avance del plan, se efectiviza con el aporte del 1% de las empresas privadas proveedoras de servicios de telecomunicaciones del país, ya que con dicho aporte se pretende adquirir los equipamientos necesarios para dotar de redes de infraestructura a las localidades con difícil acceso, o que por circunstancias de escasos recursos económicos carecen de ellos, y así asegurar el avance hacia la sociedad de la información para darle sentido al principio del buen vivir de la población ecuatoriana.

No obstante, en este proceso se incluye la necesidad de asegurar equidad de conectividad, para lo cual se desarrollan los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, el mismo que se compone de 4 objetivos que intentan que se genere un adecuado proceso. Sin embargo, hay que tener a consideración que, ARCOTEL acoge un sistema de recaudación basado en el servicio universal, el mismo que implica la provisión del servicio a un precio más bajo que el que la empresa estaría dispuesta a brindar. Es decir que a pesar de que se dictamine la necesidad de equilibrar este servicio de telecomunicaciones para todos, esto se ve contradictorio con el hecho de que el pago del servicio es equitativo para todos, pero puede que el valor a pagar no sea accesible para todos, pues para quienes tienen buenos ingresos resultaría el adecuado, para quienes gozan de ingreso menor al básico e incluso un básico, pudiese resultar muy costoso.

Es en este contexto que nace la discrepancia del servicio universal, para la recaudación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones; quienes aseguran que se puede llegar a una equidad, proporcionando diversas formas de financiación, como subsidios cruzados, subsidios explícitos, transferencias directas, subsidios explícitos o fondos especiales (García et al., 2018).

Asimismo, Vegas (2017) menciona que, una política pública “representa un conjunto de acciones o actividades enmarcadas en normas y procedimientos regulatorios cuya orientación está dada a satisfacer necesidades colectivas, promovidas por el Estado y por la presión social” (párr. 19). En este caso de investigación, el proceso en la actualidad no cumple a cabalidad su rol, puesto que los aportantes no están contribuyendo según sus ingresos declarados trimestral, semestral o anualmente según su caso.

No obstante, los prestadores de servicios de telecomunicación, excepto la radiodifusión deberá acoger una contribución del 1% de los ingresos totales facturados, el cual será acogido de forma trimestral en los 15 días siguientes a la terminación de cada trimestre de cada año calendario. Por lo que, la dirección financiera de ARCOTEL, es quien recauda, la contribución del 1% la misma que no tiene claro cuáles son las limitaciones de las facultades tributarias (Tapia, 2022).

Pateiro et al. (2016) menciona a Carlón (2006) refiriendo que, hace uso de los fallos del mercado para justificar la intervención del Estado a fin de asegurar ciertos niveles de prestación de servicios cualificados como de interés económico general y garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los mismos. Pero en este contexto, dicha intervención no ha de exigir necesariamente el retorno a los principios sino a la adopción de diferentes técnicas de servicio público, entre las que sobresale el servicio universal.

Existen algunas hipótesis para responder a este fenómeno: ausencia de socialización del proceso, falta de motivación por parte del estado, información informal, carencia de plataforma tecnológica específica, entre otras. El interés de responder al Plan Nacional de Servicio Universal podría servir de gran utilidad el especificar las causas de la falta de pago por parte de los contribuyentes para lograr corregir y evolucionar en pro del objetivo de universalizar las comunidades y grupos más vulnerables del país.

Es ante lo expuesto que, este proyecto intenta encontrar las posibles causas que promueven el no pago de aportes por parte de los proveedores de telecomunicaciones, siendo este aporte obligatorio y con repercusión en sanciones administrativas.

El sistema de recaudación de la ARCOTEL refleja que en la actualidad no todos los proveedores cumplen con su obligación trimestral, dejando en el aire muchas interrogantes acerca de este fenómeno, y a su vez dada la ineficiente información acerca de los lineamientos generales, resulta urgente identificar los aspectos que interfieren en el proceso, desde la perspectiva tanto de los contribuyentes como de los servidores públicos encargados de la ejecución del plan.

En este sentido Pateiro et al. (2017) mencionan la importancia del servicio universal inclusivo, que toma en consideración las diversas situaciones de la discapacidad, ya que, puede contribuir a la reducción de la probabilidad del riesgo de pobreza y exclusión social que amenaza a los colectivos de discapacitados. Si bien resultan de difícil cuantificación, la extensión del servicio universal en la línea de garantizar la igualdad de acceso de todos los usuarios, sin discriminación por razones de discapacidad, tiene efectos positivos sobre el bienestar social que pueden compensar el incremento de los costes de su implementación.

Bajo estas consideraciones, entendemos que la participación efectiva en la vida política y las oportunidades de realización ciudadana están íntimamente ligadas al acceso a un conjunto de servicios básicos, ya sean de naturaleza social, educación, sanidad, o económica: telecomunicaciones, energía, agua, o servicios postales, entre otros (Calzada et al., 2018).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2020) indica en su informe N° 7 que “Los países de América Latina y el Caribe han adoptado medidas para impulsar el uso de las soluciones tecnológicas y cautelar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, el alcance de esas acciones es

limitado por las brechas en el acceso y uso de esas tecnologías y las velocidades de conexión”, afirmó Alicia Bárcena durante la presentación del informe.

Ante lo expuesto, el problema que radica en el proceso de recaudación para los proveedores de servicios de telecomunicaciones, es el hecho de que la ARCOTEL se ve limitada, al hecho de poder establecer valores de recaudación por el servicio prestado; pues, por una parte se asegura la utilización del servicio universal, el cual promueve la igualdad para el acceso al este servicio, también se establece el hecho de una uniformidad del 1% en cuestión de costos por concepto de los servicios prestados. Pues, por un lado, se da igualdad en los fondos recaudados, pero el factor socioeconómico pudiese evidenciarse como un aspecto de gran importancia, pues determinando en el acceso al servicio, ya que radica íntegramente en los rubros de ingresos, los mismos que no son iguales para todos.

Lo que conlleva al desarrollo de la formulación del problema:

¿Cuáles son las causas de la falta de pago del 1% de la contribución al Servicio Universal en el Ecuador?

1.2. Hipótesis

¿La evaluación del modelo de recaudación del 1% según el Servicio Universal en el Ecuador, permitirá conocer las causas de la falta de pago de esta contribución?

1.3. Propósito de la investigación / Limitaciones

El desarrollo del presente estudio permitiría analizar cuál es el modelo de recaudación del 1% que presenta el servicio universal en el Ecuador, y tras este análisis determinar por un lado si la Agencia de regulación y control de las telecomunicaciones

presenta limitaciones para su sistema de recaudación; y, por otro lado, también se permitiría conocer de forma indirecta, de las causas que conlleva a que se de esta falta de pago. A su vez con eso desarrollo de este contexto y con la finalidad de lograr cubrir con las necesidades e interrogantes de estudio que dan origen a los objetivos, se conocerá de la opinión de los proveedores ante esta perspectiva. Logrando de esta manera un impacto positivo para la academia, debido a la base teórica que se desarrolla tras el análisis investigativo, la misma que goza de ser actualizada y a su vez se evidencia como un medio de consulta para futuras investigaciones; no obstante, el desarrollo de esta temática permitiría ayudar a futuras tomas de decisiones sobre este modelo de recaudación, pues se conocen de las causas por las cuales se da esta falta de pago del 1% de la contribución.

Por otro lado, y con relación a las limitaciones investigativas, se puede mencionar que no existen limitaciones que pudieran impedir el desarrollo de esta investigación. No obstante, la limitación que se presenta en cuanto al modelo de recaudación del 1% del servicio universal, es el hecho que limita en la toma de decisiones para el sistema de recaudación de ARCOTEL.

1.4. Justificación

En la actualidad, el uso de los servicios de telecomunicaciones tiene gran acogida, pues el avance de la tecnología orilla al usuario a satisfacer sus necesidades de comunicación y por ende contratar servicios de telecomunicaciones. Es por ello que, de igual forma han ocurrido una serie de cambios que tienen la finalidad de cubrir de mejor manera las necesidades de los usuarios.

No obstante, las necesidades de los usuarios son acogidas de forma directa por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, y tras de ello también se receptan limitaciones que provocan disminución en sus recaudaciones (Maldonado et al., 2021).

A su vez, ARCOTEL es una entidad pública que tiene la finalidad de regular y controlar los servicios de telecomunicaciones dentro de sus principales competencias establecidas por la LOT. Sin embargo, tras varios estudios se ha podido analizar que esta entidad tiene la necesidad de recaudar mayores recursos para el estado con la finalidad de financiar su presupuesto es por ello que es indispensable analizar el modelo de gestión tributaria para verificar si este permite regular y administración de manera adecuada, la contribución del 1% del servicio universal recaudado por la ARCOTEL, lo cual también abarca la de la recaudación e incluso la determinación y el servicio de reclamos y consultas de sus usuarios de contribuyentes (Tapia, 2022).

Para lo cual, se integra el Plan nacional de servicio universal, el mismo que tiene la finalidad de integrar a toda la comunidad bajo una igualdad de derechos en relación a la conectividad pues es indispensable fomentar y fortalecer el comportamiento de una verdadera sociedad de la información y del conocimiento por medio del accionar centrado en los contribuyentes así como el medio por el cual interactúa de tal manera que se pueda acoger facilidades nacionales dentro de los servicios de telecomunicaciones que los proveedores ofertan; por lo que, el servicio universal constituye una obligación para el estado y un derecho para los ciudadanos (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

En este sentido García et al. (2018) menciona que:

“Si se tiene en cuenta que la libre iniciativa comercial permite el desarrollo de los mercados y la atracción de inversiones, es probable que una imposición de esta naturaleza produzca un efecto contrario al buscado. Por lo tanto, como enseñan las buenas prácticas internacionales, es importante que la contribución del 1% de los ingresos que aporta dicho sector sea utilizada para su propósito original” (García et al., 2018, p. 43).

En este aspecto, nace la importancia del presente estudio, pues sí bien es cierto el servicio universal promulga la igualdad para que se distribuya a este servicio de telecomunicaciones a toda la comunidad ecuatoriana, hay que enfatizar que la realidad es otra pues la baja densidad poblacional en las zonas rurales y más que todo alejadas de la ciudad presentan gran dificultad en cuanto a la facilidad de poder contar con este tipo de servicios de telecomunicaciones debido al gran costo que conlleva realizar todo tipo de instalaciones, para que la conectividad llegue a todas las zonas, es por ello que la situación geográfica así como la situación socioeconómica también son factores que contribuyen a influir en el servicio, y no todos los estratos de la población tienen acceso a este tipo de servicios (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Es así que, el desarrollo del presente estudio, es de gran relevancia tanto para la comunidad académica como para la comunidad en general, pues se presenta como un beneficio para la sociedad; ya que analiza el servicio universal que se encuentra enfocado en el derecho que tiene toda la ciudadanía de disponer del vicio de telecomunicaciones.

Sin embargo, también se permite el análisis del modelo de recaudación del 1% de este servicio universal y las limitaciones que este denota para ARCOTEL; el cuál es la agencia destinada para la recaudación de esta contribución, pero presenta ciertas limitaciones debido a la misma normativa que acoge el modelo, lo cual se representa como una problemática para quién recauda esta contribución cómo es ARCOTEL y quiénes pagan esta contribución qué son los proveedores de este servicio.

Logrando de esta manera también una contribución para la academia, por la información actualizada que se logra obtener tras el desarrollo de la investigación, enfocándose en teorías y paradigmas conceptuales relacionados a estas variables de estudio y a su vez se determina una metodología que permitió la obtención de resultados y por ende el cumplimiento de los objetivos planteados. Justificando de esta manera el desarrollo del presente estudio, pues es de carácter relevante y acoge varios beneficiarios.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Evaluar el modelo de recaudación del 1% de la contribución al Servicio Universal en el Ecuador.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar las limitantes de la ARCOTEL en el proceso de recaudación de la contribución al Servicio Universal.
- Determinar la precepción de los proveedores de telecomunicaciones ante el proceso de recaudación al Servicio Universal.

- Comprender el modelo de Recaudación del 1% del Servicio Universal y su importancia para la ejecución del plan Nacional.

2. ESTADO DEL ARTE

2.1. Antecedentes de investigación

De acuerdo con las variables de estudio de esta investigación es preciso analizar como antecedentes investigativos a estudios realizados de forma previa y que acogen un enfoque similar o igual al que se desarrolla para este estudio.

Es por ello que se analiza el estudio denominado "*Servicio Universal Y Discapacidad En Los Servicios De Interés Económico General Liberalizados*", el mismo que estuvo a cargo de Pateiro, et al. (2017) dónde, se pudo conocer de los servicios no económicos que están sometidos a obligaciones específicas dentro del servicio público y clasificadas como de interés general por los poderes públicos, pues uno de estos procesos de servicios de interés económico general, se incluyen las telecomunicaciones quienes acogen una técnica de servicio universal para garantizar la prestación del servicio básico de calidad a todo quién lo necesite, mediante un valor accesible para todos sus usuarios, pues la obligación del servicio universal es cumplir y hacer cumplir esta connotación. Sin embargo, este papel de protección para los colectivos vulnerables, necesitaría de un elemento moderador de las desigualdades desde la perspectiva de la economía normativa el derecho de igualdad, así como las limitaciones y beneficios que esto otorga los sistemas de recaudación. Concluyendo en este estudio que el camino que lleva al análisis es considerablemente alto ya que se establece una muy estrecha relación entre la discapacidad y los derechos que acogen a estas personas al igual que la dificultad del acceso al mercado de trabajo y por ende el derecho a acceder a servicios de telecomunicaciones, pues incluye como parte de los servicios esenciales y básicos qué debe ser accesible para todos.

De igual forma se integra el estudio desarrollado por Heredia (2020) al cual se lo denominó como "*Políticas de fomento para la incorporación de las tecnologías digitales en las micro, pequeñas, y medianas empresas de América Latina según revisión de experiencias y oportunidades*", mediante el cual, se pudo conocer que hiciste una limitación en cuanto a las TIC, pues se permite analizar la necesidad de una modificación del modelo de negocio a través del aprovechamiento de productos mediante políticas de apoyo que permiten el acceso a la red y el uso básico del internet, por medio de la transformación de los distintos ámbitos del quehacer empresarial, para ello fue indispensable la revisión de las políticas relacionadas al desarrollo de las TIC en varios países con la finalidad de identificar las iniciativas que promueven estas estrategias de transformación de cada uno de los países. Concluyendo tras del análisis de varios estados sobre esta temática, qué hiciste una gran necesidad de transformación digital en cuanto al uso de las tecnologías de la información y comunicación mediante fines productivos se permiten concentrar esfuerzos en la capacitación sobre el potencial de las tecnologías digitales y el acompañamiento de modelos de negocio y a la vez analizar las limitaciones y beneficios que otorga el modelo de recaudación para evitar las limitaciones propias del

También, es preciso analizar el estudio denominado "*Transformación Digital En La Administración Pública*", el mismo que fue desarrollado por Salvador et al. (2020), a través del cual se pudo conocer que efectivamente existe un gran desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones los niños que han sido totalmente evidentes; no obstante, pesar de que se han dado grandes pasos en cuestión de este desarrollo tecnológico y la accesibilidad para las telecomunicaciones, todavía existe un gran camino por recorrer Pues a pesar de que la normativa promulga la accesibilidad

para este tipo de recursos básicos de todos los ciudadanos, todavía existe cierta inequidad ya sea por limitaciones geográficas o socioeconómicas.

A su vez también se destaca el hecho de que el sector empresarial busca potencializar la competitividad en el mercado mediante el uso de las telecomunicaciones como medio público y por ende incluye la integración de la sociedad y la participación ciudadana, pero en todo ellos no se evidencia a la parte de administrativa, ni el mismo usuario y proveedor; los cuales son sujetos de derecho que también forman parte del colectivo. Finalmente, esto se concluye en que, la transformación digital que existe en la administración pública se encuentra integrada por actuaciones orientadas a la mejora y modernización de estos procesos. Para lo cual, se incluyen métodos y políticas de reingeniería e información basados en las TIC, con el objetivo de que los servidores públicos asuman un rol de responsabilidad y a su vez se promulga la necesidad de innovar y desarrollar competencias digitales dentro de estos procesos.

En este mismo sentido, se incluye el estudio denominado "*Análisis de la regulación de telecomunicaciones en el Ecuador y las nuevas tendencias del sector*", el mismo que fue desarrollado por Coello y Bermeo (2016) por medio del cual se pudo conocer que el mismo base tecnológico de los últimos años otorga el hecho de que exista la necesidad de reglamentar los procesos de telecomunicaciones así como los servicios que se ofertan por la tendencia que se evidencia en la actualidad, esto debido a que se debe dar autorización a los nuevos operadores para sus actividades mediante licencias como proveedores de este tipo de servicios. Los cuáles deben cumplir con las obligaciones para el desarrollo y prestación de este tipo de servicios, me subes también se ha dado el incremento de organismos reguladores independientes que permiten

analizar el cumplimiento de la normativa cómo es el caso de servicio universal sobre el cual está desarrollado ARCOTEL.

Cumpliendo tras este estudio que se ha podido consolidar las prácticas del sector de telecomunicaciones a nivel mundial y en base a ello analizar la coyuntura política que se tiene en Ecuador sobre esta normativa y modelos que acoge la prestación de servicios. Estante también se ha podido identificar qué en algunos casos los objetivos planteados en el modelo propuesto parecieran definirse como idealistas por lo que se permite las modificaciones estructurales de profundidad para que se convierten en realidad y no quede únicamente plasmado de forma teórica, es decir que a pesar de que se ha dado un gran desarrollo a lo largo de los últimos tiempos en relación a los procesos de telecomunicaciones y la accesibilidad para los mismos, todavía es necesario indagar y profundizar en este sentido.

Finalmente, es preciso analiza en el estudio denominado "Situación actual en la administración de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador", mismo que fue desarrollado por Maldonado et al. (2021) quiénes pudieron evidenciar en su estudio que la gestión empresarial tanto para la parte gubernamental como para el sector privado incluye dentro de su proceso administrativo el control y cambio de los servicios de telecomunicaciones; no obstante esto presenta dificultades en cuanto a la administración de quiénes surgen como proveedores de este servicio tal es el caso de CNT, el mismo que tiene la necesidad de crear un modelo de medición de la gestión empresarial que acoja la medición de satisfacción de sus usuarios o contribuyentes, para facilitar la recaudación por los servicios prestados y evitar de cierta manera problemas entre el proveedor con ARCOTEL, quién es el encargado de las contribuciones para este sector. Concluyendo de esta manera que si bien es cierto el Ecuador ha crecido

satisfactoriamente en relación a los procesos de telecomunicaciones y las TIC, también se ha visto necesario el desarrollo de nuevos proyectos, los mismos que están a cargo del ministerio de telecomunicaciones (MINTEL), al igual que de las empresas privadas una finalidad de crecer en este sector a la par con el desarrollo tecnológico; embargo existen dificultades en la administración y procesos de satisfacción del cliente para ciertos proveedores de estos servicios provocando falencias en el sistema.

2.2.Marco Referencial

2.2.1. Marco conceptual

ARCOTEL: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Su función es regular el uso del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones para asegurar el acceso a servicios de calidad, convergentes a precios y tarifas equitativas, asignación transparente, equitativa, eficiente y ambientalmente sostenible (Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, 2022).

Beneficio: Para el sector de la economía, se define como la cantidad monetaria resultante de la diferencia entre ingresos y costes de una inversión, negocio o cualquier otra actividad económica (López, 2020).

Desigualdad: Es claro que, al tratar de desigualdad este aspecto no solo hace referencia al patrimonio neto de las riquezas o el nivel económico, pues también hace especial énfasis en la expectativa de vida y la facilidad de accesos a salud, educación, servicios básicos y públicos; por lo que, es una palabra que abarca más que la parte económica (ONU, 2019).

Limitaciones: circunstancias o condiciones que establece un tipo de impedimento o dificultad para su correcta ejecución. En el ámbito de estudio se lo puede considerar como el punto donde se limita las responsabilidades como obligaciones de ejecución de determinadas acciones (Pérez & Gardey, Definición de limitación, 2021).

MINTEL: Ministerio de Telecomunicaciones.

Plan nacional, En el contexto del Ecuador el Plan de desarrollo se define en el artículo 280 como “el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores” (Ecuador, Constitución del Ecuador, 2008, p. 90).

Proveedores, Un proveedor es alguien que vende bienes o brinda servicios. Esta definición excluye a quienes prestan servicios laborales, denominados trabajadores. Además, el cliente no tiene que ser una persona como tal, sino también una empresa u organización (Debitoor, 2018).

Prestadores, Persona natural o jurídica que presta una actividad de servicios (REA, 2022).

Recaudación, Recaudar presenta como objetivo el obtener o recibir dinero o recursos se denomina recaudación de ingresos. El término también se utiliza para referirse a la cantidad de dinero recaudado. Por ejemplo: los ingresos del concierto superaron las expectativas, el gobierno está preocupado por la disminución de los

ingresos, los funcionarios del club quieren equilibrar el presupuesto con las ganancias de este partido, etc. (Pérez & Merino., Definición de recaudación, 2022).

Servicios de Telecomunicaciones, estos hacen referencia a los servicios que oferta una empresa de telecomunicaciones donde ofertan servicios de voz y datos dentro de una extensa área, como ejemplo se encuentra el servicio telefónico ya sea inalámbrico o alámbrico (BDR Informática).

Servicio Universal, Un servicio universal es un conjunto de servicios que garantizan una calidad constante y asequibilidad para todos los usuarios finales, independientemente de su ubicación geográfica. Entre algunos ejemplos se puede mencionar a los teléfonos públicos, gratuidad de las llamadas de servicio de emergencia (CNMC, 2021).

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación, Las tecnologías de la información y la comunicación se refieren a los recursos y herramientas que se utilizan para procesar, administrar y distribuir información a través de elementos tecnológicos como computadoras, teléfonos y televisores. Su función principal es facilitar el acceso fácil y rápido a la información en todas sus formas. Esto se puede hacer desmaterializando, almacenando información de forma masiva y haciéndola accesible incluso en dispositivos remotos (Arizona State University, 2020).

2.2.2. Marco teórico

2.2.2.1. Gestión pública

Es una comprensión de cómo se organizan y combinan los recursos de una organización para cumplir con las políticas, los objetivos y las normas legales. En otras

palabras, esta trata de actuar de manera ordenada para cumplir con lo prescrito y realizar lo planificado. La gestión pública persigue el manejo adecuado de los recursos nacionales con el fin de satisfacer las necesidades sociales, lograr el desarrollo nacional y realizar una sociedad armónica en respuesta a sus expectativas (Silva, 2019).

Hoy en día, la gestión pública se ocupa de los diversos problemas que se presentan en la gestión de los recursos públicos mediante la implementación de estrategias que les permitan gestionar su comportamiento de manera eficiente y eficaz, con el objetivo de optimizar los recursos y alcanzar los objetivos sociales (CEPAL, 2022). La administración pública realiza todas las tareas correspondientes al apoyo administrativo en todos los ámbitos del Estado, coopera en el proceso de elaboración y ejecución de los proyectos de implementación de políticas públicas, y desarrolla, implementa y ejecuta programas tendientes al mejoramiento del sector público. el proceso de gestión, introduciendo nuevos métodos de gestión y participando activamente en la evaluación y gestión del trabajo administrativo (Ledgard et al., 2018).

En otras palabras, la gestión pública es una serie de procesos encaminados a la gestión eficiente de los recursos a cargo de los organismos públicos, con el fin de proporcionar y distribuir bienes y servicios públicos para resolver problemas sociales y satisfacer las necesidades sociales, significa también, el proceso de planificación, movilización, organización y transformar los recursos asignados.

2.2.2.2. Caracterización de la gestión pública

La gestión pública se caracteriza por presentar las siguientes características acorde a lo mencionado por Sánchez (Sánchez J. , 2020):

- Así como con la gestión privada, también se debe buscar un cierto grado de eficiencia en la gestión de los recursos.
- Las instituciones públicas a menudo cumplen no solo criterios económicos estrictos, sino también motivaciones sociales y políticas, y por lo tanto deben actuar y asignar estos recursos de manera responsable.
- Se debe considerar el principio de competitividad, donde las instituciones públicas no operan en el mercado y no tienen competidores, si disponen de un perfil de competidores a las alternativas relacionadas a las empresas privadas.
- La meta principal es satisfacer las necesidades de los ciudadanos, para mejorar su entorno de vida y proteger sus intereses.
- También es necesario fortalecer los intereses de los ciudadanos a través del crecimiento económico donde las instituciones públicas puedan facilitar y promover la mejora del bienestar y el desarrollo a través de sus actividades.

2.2.2.3.Elementos de la gestión pública

En este contexto, cualquier institución, privada o pública, está conformado por ciertos elementos, tales como los que se detalla a continuación acorde a Tapia (2022, p. 27):

- *Economía.* Son las condiciones y situaciones para obtener y utilizar adecuadamente los recursos en términos de calidad y cantidad en un tiempo, lugar y precio determinados.
- *Eficiencia.* Capacidad para funcionar plenamente y lograr objetivos con recursos mínimos.
- *La Eficacia.* Alcanzar las metas establecidas por la empresa establece la alineación entre las metas programadas y los resultados alcanzados.

- *Ecología*. Se refiere a las condiciones, usos y prácticas que aseguran el respeto y protección del medio ambiente.
- *Ética*. La misma que está vinculada a lo moral en función de los individuos o grupos, esta se relaciona de forma directa con las normas del comportamiento de las personas al desarrollar acciones encargadas.

2.2.2.4. Control de la gestión pública

El control es parte esencial de cualquier tipo de evento, persona o acción que se ejecuta, ya que con esto se puede establecer estrategias que permitan cumplir con el propósito como tal. El control en el proceso de gestión significa evaluar y medir la ejecución del plan, detectar y prever las desviaciones y tomar las acciones correctivas necesarias. Aquí se puede optimizar las actividades y procesos de la empresa u organización, para solucionar los problemas que se presenten y aprender del proceso para mejorarlo en el futuro (Mendoza et al., 2018).

En este sentido, se debe tener presente que, toda organización, ya sea pública o privada, debe tener algún aspecto fundamental de su proceso, como el control. Ya que este permite que las actividades de la organización funcionen correctamente, para asegurar la eficiencia y la eficacia, para reducir los costos operativos, para aumentar los ingresos y, por lo tanto, para generar más ganancias y, sobre todo, para lograr la misión que toda organización debe seguir, que, es decir, ofertar un producto o servicio acorde a las necesidades del cliente final.

Según Zambrano (2017) la gestión pública significa responsabilidad, eficiencia, eficacia, calidad y transparencia, atributos que posibilitan la realización de una amplia variedad de fines, metas y políticas públicas orientadas a la comunidad. Es decir que, las

actividades gubernamentales deben estar respaldadas dentro de un marco legal y desarrollarse de conformidad con las normas. Es aquí donde cobra protagonismo el control de la gobernanza pública, ya que el proceso nos permite gestionar acciones para alcanzar los objetivos que nos planteamos como institución y asegurar el uso óptimo de los recursos.

2.2.2.5.Servicio Universal

Para iniciar este apartado, es necesario entender la distinción entre los conceptos de servicio universal y acceso universal es de gran importancia para determinar el alcance de las políticas adoptadas por un país para implementar sus planes y proyectos para la universalidad de los servicios públicos, los cuales están definidos a continuación, donde:

El servicio universal es significa que la conexión a la red pública de telecomunicaciones está disponible universalmente en cada hogar. Esto significa conectar todos o la mayoría de los hogares a la red pública, y se conoce como obligación de servicio universal. Naturalmente, esta es una meta alcanzable en países desarrollados y del primer mundo, pero no es lógica y económicamente viable en un país en vías de desarrollo como el Ecuador. Mientras que, acceso universal está relacionado a la situación en la que los teléfonos públicos están disponibles para todos por medios de acceso razonables. Los medios para brindar acceso pueden incluir teléfonos públicos (teléfonos que funcionan con monedas), centros telefónicos comunitarios, teletiendas, terminales de acceso comunitario a Internet y medios similares (Coello & Bermeo, 2016).

Los conceptos de servicio universal y acceso universal están íntimamente relacionados, ambos referidos a la universalidad de los servicios, ya sea por los altos costos de instalación de las redes de telecomunicaciones o simplemente porque el mercado no es económicamente atractivo para los proveedores de servicios. ampliar y mantener el acceso a servicios de telecomunicaciones asequibles para el público en sectores que de otro modo serían inservibles.

Sobre el Servicio universal la Constitución de la República del Ecuador (Ecuador, Constitución de la República, 2008, p. 98) menciona en su artículo 314 que:

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

La definición de servicio universal debe adaptarse a la política interna de cada país, dependiendo de los parámetros que influyen en la composición del concepto de servicio universal global, como la política del gobierno nacional, el grado de desarrollo y la estructura del mercado de las telecomunicaciones. servicios de telecomunicaciones en zonas de ingresos altos, áreas rurales y otras áreas consideradas vulnerables,

permitiendo así el acceso no sólo a los servicios de telecomunicaciones en sí, sino también a la información y el conocimiento que proporcionan (Méndez, 2022).

Por otro lado, los principales objetivos que persiguen los gobiernos al implementar políticas de universalidad son acorde a Coello y Bermeo (2016):

- Habilitación de la plena participación en la sociedad del siglo XXI:

Esta hace referencia a que, los gobiernos reconocen que el acceso a las telecomunicaciones para todos los ciudadanos les permite participar más plenamente como miembros de sus comunidades. Con el desarrollo de Internet, más empresas públicas y privadas de productos y servicios se están incorporando a la red, y las que no tienen acceso están siendo marginadas de la sociedad del siglo XXI, es decir, la falta de acceso amplía la llamada brecha digital.

- Promover la cohesión política, económica y cultural a nivel nacional:

Donde se disponga de las herramientas para informar e involucrar a todos los sujetos, ya que todos los gobiernos buscan crear un mercado único y una nación única requiere una comunicación efectiva.

- Facilitar el desarrollo económico:

Este objetivo está relacionado con las nuevas tendencias del mercado que, sin duda apuntarán al desarrollo de Internet y el comercio electrónico, y los países sin una infraestructura de telecomunicaciones adecuada no podrán participar en la nueva economía.

- Promover una distribución más equilibrada de la población

La congestión en los centros urbanos es un problema grave, especialmente en los países grandes, y están encontrando soluciones en el teletrabajo para dispersar el tráfico y la contaminación ambiental.

En este contexto, la universalidad significa aumentar la densidad de las comunicaciones en un país, lo que requiere fondos para invertir en redes de comunicaciones y un mecanismo atractivo para que las grandes empresas inviertan en el país. Donde no existe tal interés, los costos de acceso son significativos y se pueden requerir subsidios externos para financiar el acceso universal, existen métodos disponibles para la adquisición de recursos, tales como acceso a tarifas deficitarias y fondos de universalidad (Valarezo & Zhunio, 2018). Es así que, una prioridad para los países en desarrollo a través de la regulación debe ser buscar políticas efectivas en las siguientes áreas según Coello y Bermeo (2016):

- Expansión de nuevos servicios de acceso en lugar de soporte de los servicios existentes.
- Extender el servicio a áreas remotas y de alto costo donde el servicio no es económico y para suscriptores de bajos ingresos.
- Promover el acceso comunitario y público en lugar del acceso privado.

El servicio universal es una obligación nacional del Estado con el fin de garantizar los servicios de telecomunicaciones prescritos con condiciones mínimas de accesibilidad, calidad y precio justo a todos los habitantes, independientemente de su ubicación económica, social o geográfica. Sin embargo, la baja densidad de población en zonas remotas dificulta la universalización de estos servicios, ya que el costo de

cobertura de una población de estas características es elevado (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

En este contexto se debe tener claro que, las telecomunicaciones no solo contribuyen al desarrollo económico, sino que también son una herramienta para garantizar que todos los residentes tengan acceso al mismo nivel de educación, y ayuda a combatir problemas sociales a través de innovaciones como la telemedicina. Hasta la fecha, los países se han centrado en ampliar los servicios de telefonía fija, proporcionando teléfonos públicos y telecentros a nivel comunitario como parte del acceso universal y fomentando la propiedad de teléfonos residenciales como parte del servicio universal.

2.2.2.6.El Proceso Normativo

En cada país, diferentes organismos reguladores operan a través de diferentes mecanismos de acuerdo con los marcos legales establecidos. Se puede emplear reglamentos, decisiones, órdenes, estatutos, normas, políticas, avisos, resoluciones, etc. Los mecanismos antes mencionados implementan políticas relacionadas con la intervención, resolución de disputas o cualquier cosa dentro de la jurisdicción del órgano regulador (Villalobos, 2020).

Por el contrario, acorde a Coello y Bermeo (2016) los reguladores débiles que buscan compromisos con las partes retrasan las decisiones o facilitan compromisos que es poco probable que se cumplan, socavando el desarrollo de la industria y obstaculizando en lugar de ayudar. Los principios de una buena toma de decisiones regulatorias son bien conocidos y compartidos por la mayoría de los países en diversos grados, los cuales son:

- Objetividad
- Independencia
- Profesionalidad
- Transparencia
- Eficacia

Para evitar las barreras políticas, de relaciones públicas y legales y con el fin de lograr estos principios, existen dos estándares básicos de justicia procesal que son comunes a la mayoría de los países acorde al mismo autor:

1. Conocido por el adagio latino "*audi alteram partem*" (escuchar al otro lado), la oportunidad de comentar o intervenir de otra manera con todas las partes interesadas antes de que se tomen decisiones que les afecten. La aplicación de esta regla aumenta la transparencia en la toma de decisiones.
2. También es conocido el proverbio latino "*nemo iudex in sua causa debet esse*", que significa no ser juez y parte al mismo tiempo. Los reguladores no solo deben evitar ser parciales, también deben evitar la apariencia de serlo. La jurisprudencia nos dice que la justicia no sólo debe aplicarse, sino verse que se hace. La aplicación de esta regla promueve la objetividad y credibilidad en el proceso regulatorio.

2.2.2.7.Reglamentación de las telecomunicaciones

En los últimos años, en la mayoría de las regiones del mundo, el sector de las telecomunicaciones ha experimentado cambios importantes en la forma en que los gobiernos gestionan las redes de telecomunicaciones, seguidos de una serie de privatizaciones de las empresas públicas que gestionan estas redes, esto se debe en gran

parte a la separación de las funciones de política de los aspectos regulatorios y operativos a través de la reforma de las telecomunicaciones (Carmona, 2018).

Asimismo, el enfoque comercial de la provisión de telecomunicaciones ha llevado a los entes reguladores a no intervenir en la gestión detallada del sector de las telecomunicaciones, sino a mantener un entorno regulatorio propicio para la provisión eficiente de servicios de telecomunicaciones al público. que los proveedores suelen ser diferentes tipos de empresas. Hoy, en la tendencia general de liberalización, los gobiernos y los reguladores deben asegurarse de que (1) exista la necesidad de regulación y (2) se promulgue la regulación más eficaz. Los siguientes son los principales objetivos de la regulación de las telecomunicaciones, que suelen ser similares en todo el mundo según Coello y Bermeo (2016):

- Promover el acceso universal a los servicios básicos de telecomunicaciones.
- Fomentar la promoción de mercados abiertos a la competencia.
 - Prestación eficiente de servicios de telecomunicaciones
 - Adecuada calidad de servicio
 - Servicios actuales
 - Precio acorde a la sostenibilidad del negocio y trato justo a los usuarios.
- Prevenir los abusos del poder de mercado, como la fijación de precios excesivos y el comportamiento anticompetitivo de las empresas dominantes cuando no existen o no existen mercados competitivos.
- Crear un ambiente de inversión favorable para la expansión de las redes de telecomunicaciones.

- Promover la confianza del público en el mercado de las telecomunicaciones mediante la introducción de normas y procedimientos de concesión de licencias transparentes.
- Proteger los derechos de los consumidores, incluidos los derechos de privacidad.
- Facilitar una mayor conectividad de telecomunicaciones para todos los usuarios a través de acuerdos de interconexión eficientes.
- Optimizar el uso de recursos escasos como el espectro radioeléctrico, los números y el derecho de vía.

En el proceso de privatización de las empresas de telecomunicaciones, se crearon organismos reguladores para lograr objetivos de servicio público. La regulación antimonopolio no se consideró urgente para el sector público, pero sí necesaria para el sector privado debido a la expansión del mercado y la necesidad de mediar entre los entrantes y los establecidos (Giraldo, 2016).

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1.Introducción

A lo largo de este capítulo se presentan los diferentes métodos e instrumentos que se utilizaron para la recolección de información acorde con la investigación, de esta manera también se definió el tipo de investigación realizada. Finalmente se presentan las necesidades de recolección de información y la forma en la que fue recopilada.

3.2.Especificación de los objetivos de la investigación

Luego de determinar la necesidad de conocer los procesos de recaudación de los proveedores prestadores de servicios de telecomunicaciones se han planteado solo siguientes objetivos para la investigación.

3.2.1. Objetivo General

Desarrollo de una metodología la cual permita el evaluar el modelo de recaudación del 1% de la contribución al Servicio Universal en el Ecuador, lo cual permite conocer las principales estrategias y métodos para la eliminación de barreras para el acceso de las TIC.

3.2.2. Objetivos Específicos

- A) Realizar una investigación la cual permite identificar las limitantes de la ARCOTEL en el proceso de recaudación de la contribución al Servicio Universal.
- B) Elegir un mecanismo adecuado para determinar la precepción de los proveedores de telecomunicaciones ante el proceso de recaudación al Servicio Universal.

- C) Comprender el modelo de Recaudación del 1% del Servicio Universal y su importancia para la ejecución del plan Nacional.

Una vez identificados los objetivos de la investigación, es esencial que sean validados esto mediante los criterios utilizados por la metodología SMART, lo cual permite la selección de los objetivos, es así como se desarrolla una matriz la cual permite determinar si los objetivos planteados son los idóneos para desarrollar el estudio. En esta matriz se establecieron criterios del 1-5 para cada una de las características a validarse para los objetivos, siendo así 1 igual a muy malo; 2 igual a malo; 3 igual a regular; 4 igual a bueno y 5 igual a muy bueno.

MATRIZ VALIDACIÓN DE OBJETIVOS SMART							
Objetivos	Verbo infinito	Específico	Medible	Realizable	Realista	Tiempo Limitado	Puntaje total
Evaluar el modelo de recaudación del 1% de la contribución al Servicio Universal en el Ecuador, lo cual permite conocer las principales estrategias y métodos para la eliminación de barreras para el acceso de las TIC.	SI	5	4	4	5	3	21
Identificar las limitantes de la ARCOTEL en el proceso de recaudación de la	SI	5	4	4	5	3	21

contribución al Servicio Universal							
Determinar la precepción de los proveedores de telecomunicaciones ante el proceso de recaudación al Servicio Universal.	SI	5	5	4	5	3	22
Comprender el modelo de Recaudación del 1% del Servicio Universal y su importancia para la ejecución del plan Nacional.	SI	4	4	4	5	3	20

Niveles de valoración

1=Muy malo

2=Malo

3=Regular

4=Bueno

5= Muy bueno

Nota. *Elaborado por Gómez*

Una vez realizada la validación de cada uno de los objetivos planteado, y obteniendo una puntuación de Bueno en el contexto general de los mismos, se concluye que los objetivos propuestos para la ejecución del estudio “El proceso de recaudación a los proveedores prestadores de servicios de telecomunicaciones desde la visión del plan nacional del servicio universal”, son idóneos, esto debido a que son específicos, mediables, realizables, realistas y cuenta con un periodo de tiempo. Por otro lado, se evidencia que están bien estructurados, esto se define por poseer tres componentes estos

son la acción que se espera realizar, un objeto en el cual se realiza la acción y los elementos adicionales descriptivos.

Con los puntos anteriores, se garantiza el cumplimiento de los objetivos dándonos como resultado el cumplimiento exitoso de la investigación.

3.3. Diseño metodológico

Dada la finalidad de la metodología de evaluar el modelo de recaudación de la contribución al Servicio Universal en el Ecuador, es así como se plantea una investigación descriptiva y explicativa.

3.3.1. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación se encarga de definir las características que posee la población que se estudiara. Es decir, permite contestar la pregunta ¿qué?, lo cual permite descubrir la naturaleza de una muestra, sin hacer énfasis en las razones por las que se desarrolla un determinado fenómeno. En otras palabras, este tipo de investigación describe el tema de estudio sin hacer hincapié en el porqué de su desarrollo (Guevara et al., 2020).

El objetivo principal de la investigación descriptiva es recoger datos e información acerca de las propiedades, características y dimensiones de los individuos, factores e instituciones en los que se desarrollan los procesos sociales. La investigación descriptiva se encargará de recolectar datos los cuales ayudaran al investigador a desarrollar y validar hipótesis o las diferentes preguntas que surgen en el desarrollo del estudio. Los datos obtenidos permiten establecer categorías de carácter descriptivas que

van acorde con los objetivos planteados con el fin de conocer las costumbres, situaciones y actitudes dominantes (Ochoa & Yunkor, 2019).

Los estudios de carácter descriptivo son utilizados para demostrar con precisión las dimensiones de un suceso, contexto o situación que se desarrolla. Por medio de este tipo de investigación el investigador debe ser capaz de visualizar lo que se medirá es decir debe tener en claro los conceptos o definiciones, componentes, variables, entre otros aspectos más, al igual que debe saber a quienes se recogerá los datos estos en individuos, comunidades objetos, etc. Puede ser una descripción medianamente profunda, esto porque se basa en la medición de uno o varios atributos del fenómeno escogido (Alvarez, 2020).

Los estudios descriptivos se caracterizan por desarrollarse en base a una sola variable del estudio, a esta variable se la conocer como variable de interés esto debido a que todo el estudio se enfocara en esta. Los estudios descriptivos deben identificar todos los factores que se encuentran juntamente con la variable de interés, los mismos que pueden llegar hacer parte de la investigación. Por otro lado, la investigación descriptiva trabaja con la variable de estudio dimensionándola esto mediante sus características, componentes y propiedades esto para que el estudio se desarrolle de manera profunda y permita el identificar las diferentes características que se desarrollan (Ramos, 2020).

3.3.2. Investigación explicativa

Es un tipo de investigación más profunda y compleja, el objetivo principal es la verificación de la hipótesis tanto causales como explicativas, el descubrimiento de nuevas leyes científicas sociales, de nuevas teorías, el desarrollo de eventos del sistema y procesos sociales que se dan a conocer diariamente. Este tipo de estudio se centra más

en las hipótesis causales, en otras palabras, explica las causas de los hechos, eventos y procesos sociales o naturales del estudio. Al igual que se encargará de determinar las relaciones de causa y efecto que se obtiene entre dos variables (Nicomedes, 2018)

La hipótesis es fundamental en esta investigación, esto porque será la guía para la investigación, el realizar el estudio sin plantear una hipótesis se asemeja como el navegar en un océano sin un mapa o brújula ya que no tendrá un objetivo claro al cual debe llevar la investigación. Se centra en el responder preguntas como el ¿qué?, ¿a qué se debe?, ¿cómo?, la investigación explicativa posee un nivel alto en estructura en comparación a los otros tipos que existen (Alvarez, 2020).

Entre las características que posee la investigación explicativa encontramos que permite aumentar el nivel de comprensión del tema estudiado, sin embargo, no ofrece resultados concretos, al igual que permite que el investigador posea una amplia comprensión sobre la problemática y así permita el perfeccionar las preguntas de investigación que se desarrollan posteriormente para incrementar las conclusiones de la investigación (Abreu, 2012).

3.3.3. Enfoque de investigación

Esta investigación es de enfoque mixto, el cual se define como una metodología de investigación que consiste en recoger, integrar y analizar datos tanto cuantitativos como cualitativos. Este enfoque suele ser utilizado para mejorar el nivel de comprensión de la problemática de la investigación y la cual debe desarrollarse utilizando métodos diferentes (Ramírez et al., 2018).

La investigación mixta se utiliza para validar los resultados que se obtuvieron mediante otros métodos, al igual que se utiliza para analizar la continuidad de una pregunta de estudio desde distintos ángulos e ideas. Se utiliza cuando se quiere elaborar, construir o aclarar los hallazgos resultantes de otros métodos implementados en la investigación (Nicomedes, 2018).

3.3.3.1.Enfoque cuantitativo

Se centra en las mediciones numéricas, las cuales pretenden predecir y explicar el fenómeno estudiado, esto mediante la búsqueda de relaciones o semejanzas entre los elementos. Los datos obtenidos poseen estándares de confiabilidad y validez lo cual asegura el cumplimiento exitoso de la investigación (Otero, 2018)

Este enfoque se basa en la lógica es así como se deriva de expresiones lógicas conocida como hipótesis. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar la hipótesis con bases numéricas y el análisis estadístico todo esto con el objetivo de establecer patrones de un fenómeno en particular (Ramírez et al., 2018)

Se genera a partir de la recolección, medición, frecuencia y estadígrafos que se desarrollan en relación con la población. Las preguntas de investigación se establecen sobre temas específicos, para obtener los resultados esperados el investigador recolecta datos de forma numérica del fenómeno o participantes del análisis todo esto mediante un proceso estadístico (Lugo & Calderón, 2018).

La investigación cuantitativa cuanta con características importantes en su generalidad las cuales abordan procedimientos estandarizados previamente aceptados por una comunidad científica. Este enfoque confía de la experimentación y el estudio de

la causa-efecto, el cual se genera desde el desarrollo de la hipótesis y las diferentes teorías que se relacionan con el conocimiento existente. El proceso cuantitativo inicia en base a una recolección de datos de una realidad empírica u objetiva, el cual se genera con la definición de una idea que el investigador elija y finaliza con la recolección de datos, esto mediante la creación de instrumentos los cuales permiten el medir los datos de la muestra. Entre algunos instrumentos de carácter cuantitativo encontramos encuestas, entrevistas abiertas, escalas de actitudes, test, pruebas de rendimientos y listas de cotejo (Sánchez F. , 2019).

3.3.3.2.Enfoque cualitativo

Se denomina como al procedimiento metodológico que se desarrolla a través de palabras, gráficos, imágenes y textos que se relacionen con la investigación. Este enfoque permite el desarrollo de nuevas interrogantes que se generan del estudio, a comparación del enfoque cuantitativo la cual se basa en hipótesis, el enfoque cualitativo se desarrolla a partir de una pregunta de investigación, las cuales deben tener concordancia con la metodología utilizada (Nizama & Nizama, 2020).

Por ello, se considera al enfoque cuantitativo como aquel que genera datos descriptivos, los cuales se generan de palabras, textos escritos y toda conducta observable que se presenten en los sujetos de estudio. Se considera enfoque cualitativo al proceso que requiere de la recolección de información sin utilizar medición numérica ni estadística. El enfoque cualitativo es inductivo el cual implica la recolección de datos, la generación de preguntas, la flexibilidad, en la interpretación contextual y la inmersión inicial en campo (Iño, 2018)

Este enfoque se fundamenta en la observación y validación de los fenómenos estudiados dando como resultado las conclusiones que se relacionan con la realidad investigada. Este enfoque permite el desarrollo de encuestas, entrevistas, descripciones y permite la recolección de las ideas o punto de vista de los sujetos estudiados (Borjas, 2020).

En este apartado el investigador define las características encontradas en varios estudios, este proceso se inicia con la elección y planteamiento de la problemática, pero no sigue un proceso claro o definido. El investigador inicia el estudio a través de una evaluación previa del contexto donde se desarrollará la investigación, esto permite la creación de una teoría coherente lo que permite el describir y explorar los diferentes fenómenos que estudia para generar perspectivas teóricas (Arribas et al., 2021).

3.4. Población y muestra

La población de la presente investigación estuvo conformada por los proveedores de telecomunicaciones. La muestra analizada fueron los 135 proveedores a quienes se aplicará una encuesta y 3 personas proveedores de telecomunicaciones para aplicar una entrevista.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Este estudio se basa en la recolección de información a través de técnicas e instrumentos que permitieron la obtención de datos significativos e importantes sobre la investigación realizada.

Para la presente investigación se desarrollaron tres técnicas e instrumentos para la recolección de datos los cuales permiten la validación del estudio y volviéndolo

confiable. Una entrevista semiestructura y una encuesta estructurada, ambas dirigidas a los proveedores de telecomunicaciones.

3.5.1. Encuesta

Es una técnica de recolección de información que se desarrolla mediante la formulación de preguntas previamente estructuradas que pueden realizarse de manera presencial y virtual mediante la utilización de diversas plataformas. Es un instrumento que permite recolectar información de forma general y recabar los diferentes puntos de vista del grupo de personas analizadas. Este caso se procedió a la aplicación de un cuestionario para determinar las diferentes percepciones de los proveedores de telecomunicación (Usacha et al., 2019).

La encuesta se desarrolla a partir de un previo muestreo de la población, constituye una fuente de información cualitativa y cuantitativa. Para ello se elabora un cuestionario, cuyos resultados serán procesados mediante métodos estadísticos. Es una técnica que permite la obtención de información proveniente de forma directa de los sujetos a analizar, se diferencia de la entrevista por el grado de interacción (Obez et al., 2018).

Esta técnica permite el conllevar un amplio y extenso grupo de preguntas que se desarrollan en un mismo estudio, permite la rápida comparación de resultados esto porque permite cuantificar las respuestas, permite la obtención de información significativa y permite obtener una buena cantidad de información con un mínimo costo tanto económico y periodo de tiempo (Piza et al., 2019).

3.5.1.1.Cuestionario

Es un instrumento que se caracteriza por la agrupación de una serie de preguntas relacionadas a un fenómeno de estudio, por ello se lo considera como el instrumento que cuenta con un conjunto de alternativas formuladas con el fin de conseguir una respuesta, esto con el objetivo de obtener información, se trata de un instrumento estandarizado y se puede generar en diferentes formas la primera utilizando ítems en forma de preguntas, instrucciones o afirmaciones tanto abierta o cerradas (Fariña et al., 2020).

Para la presente investigación se utilizó un cuestionario aplicado a los proveedores de las empresas de telecomunicaciones, el cual consta de 8 preguntas referentes a la problemática

3.5.2. Entrevista

Es una técnica que se caracteriza por ser íntima, abierta y manejable, por ello se define como una reunión donde se intercambia información entre dos personas el entrevistador y entrevistado. Se divide en dos tipos: entrevista estructurada la cual se caracteriza porque el entrevistador se centra en preguntas específicas las cuales se encuentran en una guía elaborada con anterioridad, encontramos también la entrevista abierta o semiestructurada la cual se caracteriza porque el contenido, orden de profundidad y opiniones se manejan acorde al criterio del investigador, es decir que se basa en una guía de forma general sin embargo el investigador tiene la opción de manejarla a su conveniencia (Ríos, 2019).

La información recolectada suele ser extensa y profunda en relación con la problemática, permite el indagar las distintas respuestas que se generan al momento de

realiza la entrevista y su flexibilidad permite el identificar los diferentes aspectos que no son considerados en la investigación (Puga & García, 2022).

3.5.2.1. Guía de entrevista

La guía de entrevista establece una orientación indispensable a la hora de elaborar la misma, se la identifica como un refuerzo para que el entrevistador formule preguntas que se relacionen a la información que se desea obtener de manera clara y precisa, lo cual permite no dispersar la información y las respuestas sean relevantes al caso (Rodríguez & Pino, 2019).

En cuanto a la guía de entrevista en el estudio contó con preguntas afines al interés que aborda la recaudación y el servicio universal, las cuales están dirigidas a tres proveedoras de telecomunicaciones de las provincias de Manabí y Galápagos.

3.6. Validez y confianza

La fiabilidad de Alfa de Cronbach debe mantenerse en el rango entre el 0 y 1, lo que se presenta como 1 significa mayor nivel de significancia del instrumento, por lo cual el rango de Alfa debe posesionarse entre $>0,7$ siendo este resultado favorable, al contrario, los valores que se encuentren en el rango de Alfa $>0,6$ y de Alfa $>0,5$ serán considerados como datos inadecuados.

Tabla 1.*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.803	8

Nota. *Elaboración de autor*

Como se evidencia el instrumento utilizado para la recolección de datos, se encuentra validada mediante el Alfa de Cronbach, con una significancia de 0,803 lo cual se interpreta como aceptable.

3.7.Modalidad de Investigación

La presente investigación fue bibliográfica/documental, conto con una observación indirecta y fue de campo.

Bibliográfica/documental

El presente estudio fue bibliográfico porque se desarrolló mediante una revisión en revistas, tesis, artículos científicos, libros y repositorios web los cuales contaron con información actualizada y con temas afines a la problemática (Casasempere & Vercher, 2020)

Observación indirecta

La investigación se desarrolló en los proveedores de telecomunicaciones, a quienes se les realizó un seguimiento de forma indirecta debido a los diferentes factores que impidieron el acercamiento a los sujetos del estudio.

De campo

Se aplicó una encuesta previamente validada con el fin de darle respuesta a la problemática planteada. Esta modalidad de investigación permite al investigador contar con mayor nivel de seguridad en el registro de la información esto debido a que la información procede de fuentes primarias y se realiza dentro del entorno de la persona (Leyva & Guerra, 2020).

3.8.Método o estrategia de análisis de los datos

La aplicación de varias técnicas estadísticas y lógicas permiten la descripción de los datos, ilustrar los resultados mediante imágenes, tablas y gráficos que permiten evaluar las inclinaciones estadísticas lo que permite tener conclusiones significativas, a esto se lo denomina análisis de datos. Este proceso garantiza la integración y agrupación de los datos esenciales del análisis de datos (Hidalgo, 2019).

Otro método de análisis de datos es el cuantitativo generalmente se mide de modo numérico, estos resultados se presentan de forma de escalas de medición y manipulación estadística. Esto se desarrolló mediante la aplicación de un cuestionario en forma de encuesta conformada de 8 preguntas con 5 valoraciones de satisfacción según las escalas de Likert.

Finalmente se tiene el análisis de textos, la cual es una técnica para analizar textos bibliográficos de los cuales se extrae la información más importante, su principal

objetivo fue la creación de datos estructurados teniendo de base datos libres y no estructurados.

4. RESULTADOS

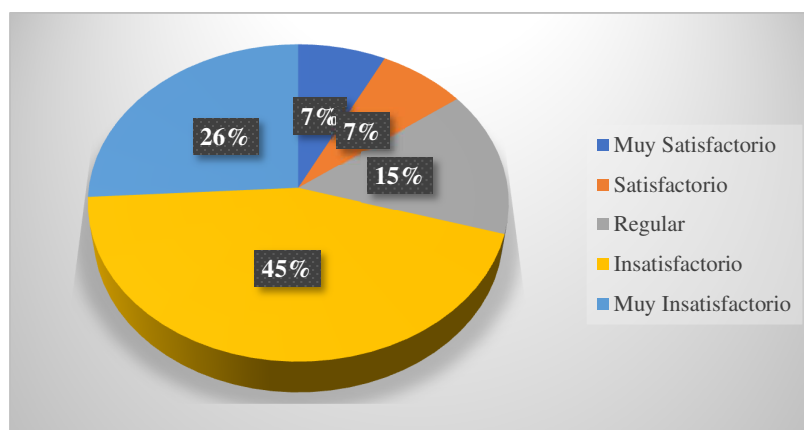
Una vez aplicado el instrumento de medición procedemos a exponer los resultados obtenidos con la finalidad de analizar e interpretar la información obtenida en referencia al proceso de recaudación a los proveedores prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Cuestionario:

1. ¿Cómo califica el proceso en recaudación del 1% al servicio universal?

Figura 1:

Proceso de recaudación



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que, según el rango de satisfacción del total de encuestados el 45% considera insatisfactorio en el proceso de recaudación del 1% del total de ingresos de los servicios de telecomunicaciones. Mientras que el 26% lo cataloga como muy insatisfactorio. Por otro lado, el 15 de los proveedores considera un tema regular, el 7% considera un pago satisfactorio el 1% y el 7% restante considera al 1% como una contribución muy satisfactoria.

Interpretación:

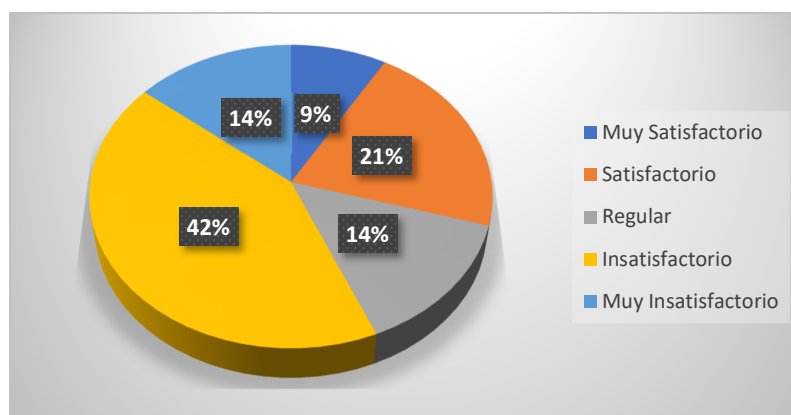
Dentro del total de 135 proveedores encuestados se puede determinar que el 71% de ellos no se encuentra satisfecho con el proceso de cobro de la contribución del 1% del servicio universal. Lo cual nos permite constatar que existen controversias en su

gran mayoría en torno a la recaudación de este pago, ya que alrededor de 7 de cada 10 encuestados no consideran adecuado el método de cobro de las contribuciones.

2. ¿Cómo califica el hecho de poder cubrir el pago del 1% mediante la ejecución de proyectos de prioridad nacional?

Figura 2:

Proyectos como parte de recaudación del rubro del 1%



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

En base a los resultados obtenidos se puede observar que, según el rango de satisfacción del total de encuestados el 42% considera insatisfactorio el cobro de rubros a través del desarrollo de proyectos de brecha digital, mientras que el 14% se encuentra totalmente insatisfecho. Por otro lado, el otro 14% de proveedores lo cataloga como un tema regular. Desde otra perspectiva se puede observar que el 21% de los proveedores de servicio considera satisfactorio tomar en cuenta el desarrollo de proyectos como parte del pago del 1% de los servicios de telecomunicaciones y tan solo el 9% lo encuentra como un tema muy satisfactorio.

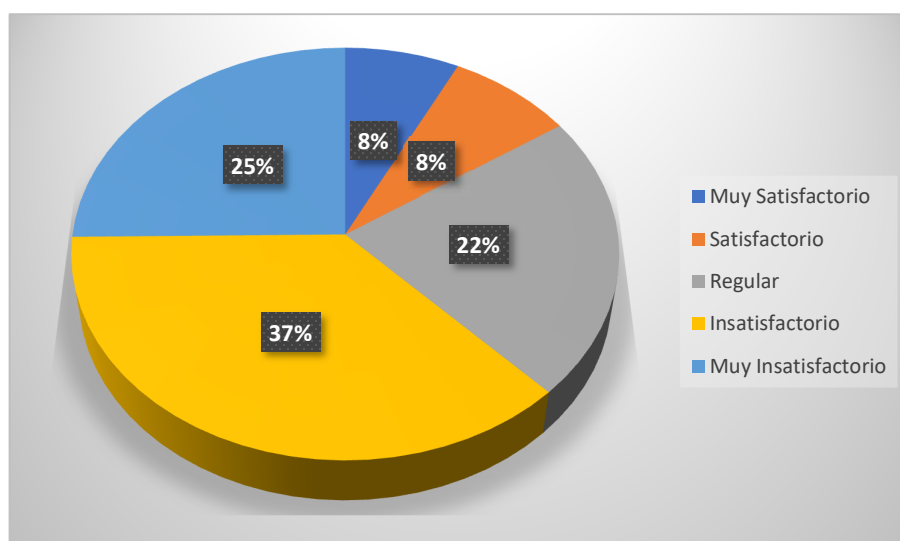
Interpretación:

Dentro del total de 135 proveedores encuestados se puede determinar que el 56% de ellos no se encuentra satisfecho con uno de los métodos de pago del 1% de sus servicios prestados. Se puede decir que más de la mitad de proveedores de servicio de telecomunicaciones preferirían otros métodos en los cuales estos puedan aportar al desarrollo de las telecomunicaciones. Se puede también observar que en contraposición el 30% de los proveedores están de acuerdo en cubrir su aporte mediante proyectos.

3. ¿Cómo califica el hecho de que las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones, excepto los de radiodifusión, pagarán una contribución del 1% de los ingresos totales facturados y percibidos?

Figura 3:

Radio difusión no contribuye con el 1%



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

Una vez obtenidos los resultados podemos determinar que del total de proveedores el 37% de ellos no consideran satisfactorio cubrir el rubro del 1% mientras que los radios difusores no cubren ese valor, al igual que el 25% considera un hecho

muy insatisfactorio esta política. Por otro lado, el 22% de los proveedores consideran un tema en equilibrio. Finalmente, el 16% restante considera un tema satisfactorio cubrir el 1%, mientras que los radios difusores no lo hacen.

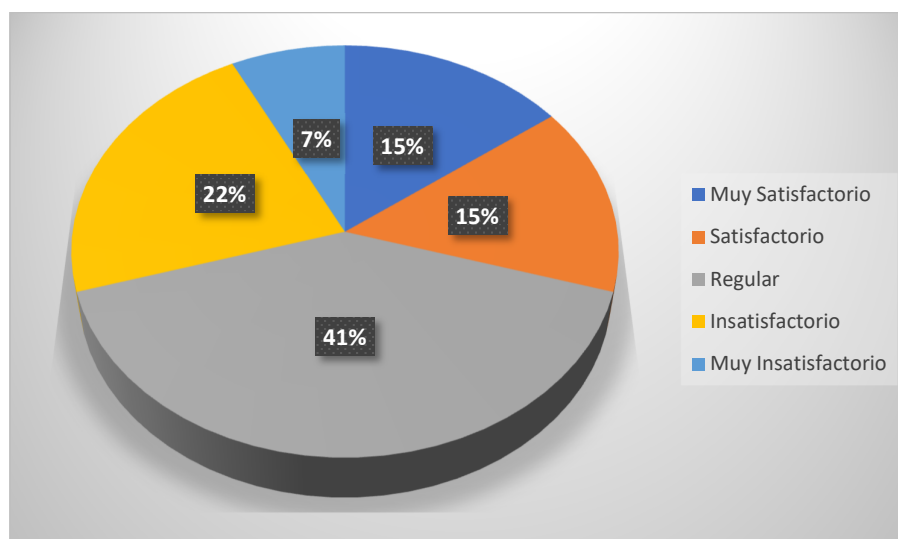
Interpretación:

Dentro del total de 135 proveedores encuestados se puede determinar que el 6 de cada 10 encuestado no encuentra satisfactorio cubrir el rubro analizado, mientras el sector de radio difusor no cumple con esa norma. Mientras el 2 de cada 10 encuestados en aproximación sienten que es un tema que no les beneficia ni les perjudica pues su opinión se encuentra en el rango de regular o entendido de otra manera lo considera algo normal.

4. ¿Cómo califica el hecho de que la recaudación se la realice de manera trimestral, dentro de los quince días siguientes a la terminación de cada trimestre de cada año calendario?

Figura 4:

Recaudación de manera trimestral



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

Como se puede apreciar en la figura expuesta, el 41% de los encuestados ha evaluado como regular el hecho de pagar el rubro del 1% de manera trimestral. Mientras que, el 22% no se siente satisfecho con el periodo de tiempo establecido. El 30% de encuestados considera satisfactorio y muy satisfactorio el periodo de tiempo para la cancelación del rubro en estudio y tan solo el 7% se encuentra muy insatisfecho con el periodo de pago.

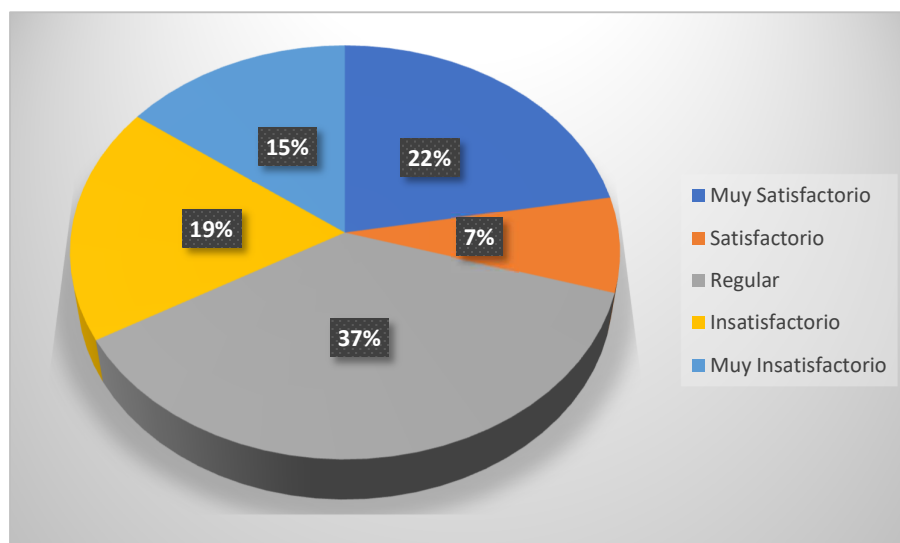
Interpretación:

Se puede llegar a entender que 4 de cada 10 encuestados consideran un tema normal el pago del rubro de manera trimestral mientras que 3 de cada 10 lo toma como un proceso muy satisfactorio y satisfactorio. Por otro lado, los 3 de cada 10 encuestados restantes tiene la opinión de que el cobro de manera trimestral es insatisfactorio, esto puede deberse quizá a complicaciones personales que pudieron a ver surgido en el pago trimestral.

5. ¿Cómo evalúa la cancelación de hasta el 50% de la contribución del 1% de los ingresos totales a través de proyectos de ampliación de la brecha digital en sectores rurales?

Figura 5:

Recaudación del 50% con proyectos



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

Como se puede apreciar en la figura expuesta, el 37% de los encuestados ha evaluado como regular el hecho de cubrir el 50% establecido por la ley a través de su participación en proyectos de desarrollo para comunidades rurales. Mientras que, el 22% lo toma como un tema muy satisfactorio. El 19% de encuestados lo ha considerado insatisfactorio y el 15% muy insatisfactorio, finalmente el 7% restante lo evalúa como un método satisfactorio.

Interpretación:

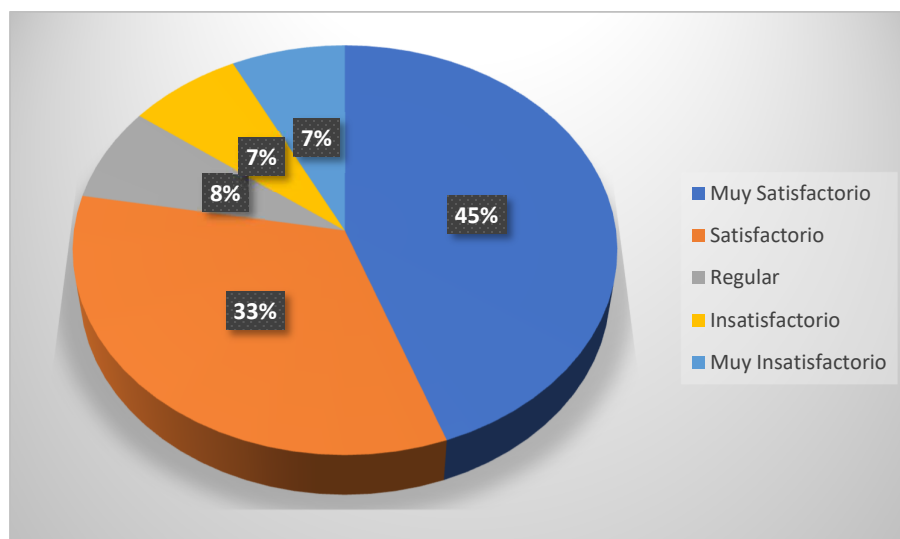
Basado en los datos analizados se puede interpretar que 3 de cada 10 proveedores consideran un método normal o equilibrado, el cobro de hasta el 50%

mediante la participación en proyectos de desarrollo de telecomunicaciones en sectores rurales. Por otro lado, el 34% de estos encuestados lo toma como un tema muy insatisfactorio e insatisfactorio cubrir el 50% de los ingresos por servicios de telecomunicaciones con el desarrollo de proyectos. Se podría decir, que esto se da debido a que quizá los rubros de inversión en los proyectos son más altos que el porcentaje a cubrir en base a los ingresos por servicios obtenidos al cierre de cada trimestre.

6. ¿Cómo evalúa el hecho de que ARCOTEL sea el responsable del control, recaudación, verificación y reliquidación de los valores?

Figura 6:

ARCOTEL como responsable de control



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

Como se puede apreciar en la presente figura el 45% de los encuestados se encuentra muy satisfechos de que ARCOTEL sea el ente de control sobre los valores recaudados. Mientras que el 33% considera un hecho satisfactorio el control que brinda

la entidad. Por otro lado, el 8% de proveedores lo toma como un tema regular y el 7% considera insatisfactorio al igual que el 7% restante lo toma como un tema muy insatisfactorio.

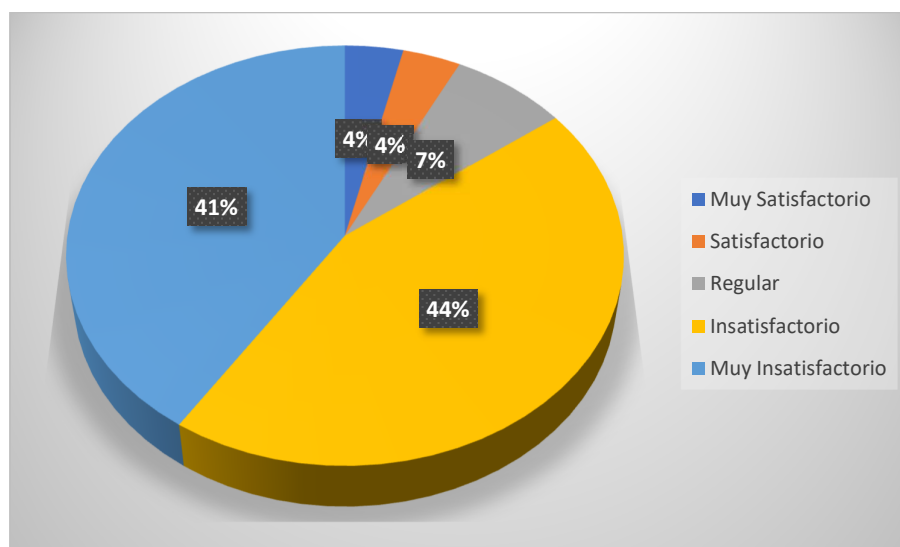
Interpretación:

Se puede entender que 7 de cada 10 proveedores encuestados se encuentra de acuerdo con que ARCOTEL sea el ente encargado de la recaudación del rubro del 1%. Por otro lo 3 de cada 10 proveedores restantes considera que ARCOTEL no debería ser el encargado de regular la recaudación del rubro. Esto puede ser comprendido a causa de los aspectos un poco más personales referentes a cada proveedor de telecomunicaciones.

7. ¿En base a la escala planteada como evalúa el hecho de que el cobro del 1% del total de los ingresos a través de proyectos no contemplen la rentabilidad del mismo y solo se considere los costos del proyecto?

Figura 7:

Proyectos sin rentabilidad



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

Basado en los datos obtenidos se puede observar que el 44% de los proveedores no se encuentra satisfecho con el hecho de que los proyectos en los cuales incurren como parte de pago al rubro contemple la rentabilidad. El 41% mantiene la misma idea ya menciona mientras que el 7% lo toma de manera indistinta, tan solo 4% considera que es algo satisfactorio y el 4% lo considera muy satisfactorio.

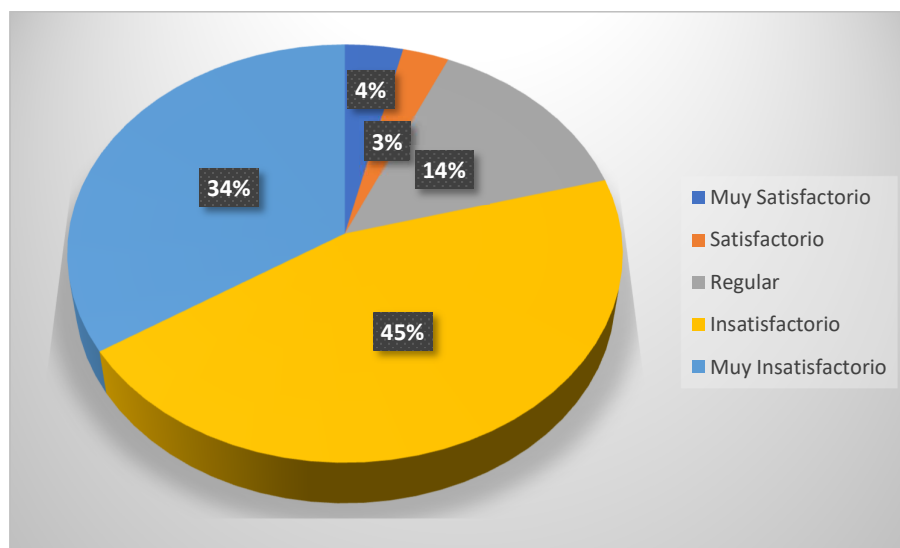
Interpretación:

En base a los datos analizados se puede interpretar que 8 de cada 10 proveedores considera un tema muy insatisfactorio el hecho de que los proyectos en los cuales los proveedores pueden participar como un aporte para cubrir los rubros del 1% no consideren a los proyectos como un asunto de rentabilidad posterior a la implementación del mismo y al contrario solo se enfoque en los costos que estos representan para quienes otorgan los servicios de telecomunicaciones.

8. ¿Cómo evalúa el hecho de que las zonas priorizadas para proyectos de brecha digital sean catalogadas por el Mintel y no por los propios proveedores?

Figura 8:

MINTEL como priorizador de zonas para proyectos



Fuente: elaboración propia.

Análisis:

Basado en los datos obtenidos se puede observar que el 45% de los proveedores de servicio se encuentran insatisfechos en que sea otra entidad quien prioriza las zonas de proyectos de telecomunicaciones. El 34% tiene una percepción más fuerte, pues considera muy insatisfactorio este hecho. Mientras que el 14% lo considera algo regular, es así que, en oposición solo 4% de proveedores lo considera muy satisfactorio y el 3% restante un hecho satisfactorio.

Interpretación:

Podemos llegar a entender que 79% es decir casi 8 de cada 10 proveedores se encuentra insatisfechos con el proceso de priorización de zonas para los proyectos. Esto se puede entender ya que cada empresa proveedora de servicios cuenta con unos

equipos adecuados para realizar sus propias investigaciones y si cada proveedor destina como considere los recursos para la creación de proyectos, podría llevar un control más adecuado. Aun que es necesario entender también que estos proyectos son destinados a zonas vulnerables y no tienen una finalidad económica sino más bien social y de desarrollo comunitario.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS REALIZADAS:

1. JONATHAN DE MERA – SISTEMA CANECUNET, MONTECRISTI-MANABÍ

Entrevistador: Jonathan como estas muy buenos días

Entrevistado: Qué tal Aracely Buenos días

Entrevistador: Buenos días, bueno la presente encuesta como te había indicado o entrevista tiene que ver con la percepción sobre el proceso del pago del 1 por ciento, entonces vamos a hacer unas 5 preguntas y con eso cerramos la entrevista.

Entrevistado: ok

Entrevistador: Primero nos podrías decir el nombre y a que proveedor representas.

Entrevistado: Bueno mi nombre es Jonathan Demera Zambrano y estamos con el proveedor CanEcunet de Norman Couture.

Entrevistador: ¿En qué ciudad tienen la operación ustedes?

Entrevistado: Montecristi

Entrevistador: ¿Desde qué año son proveedores de servicios telecomunicaciones?

Entrevistado: Desde el 2019

Entrevistador: ¿En qué año te enteraste de tus obligaciones como proveedor de servicios de telecomunicaciones sobre el pago de la contribución del 1% sobre tu facturación neta de manera trimestral?

Entrevistado: Como a mediados del 2020 podría ser.

Entrevistador: Entonces no te enteraste inmediatamente sino pasado un tiempo verdad.

Entrevistado: Así es.

Entrevistador: ¿Has tenido contacto con el procedimiento?, ¿cuál sería tu percepción sobre el procedimiento de recaudación de la contribución por parte de la Arcotel?

Entrevistado: O sea no he podido tener contacto por lo engorroso y poca información que se muestra sobre ese proceso que se tiene que realizar, entonces estamos como un poco de por decir así en el limbo que no sabemos cómo poder realizarlo

Entrevistador: Perfecto ¿actualmente recibes ayuda de algún proveedor externo de asesoría para realizar este tipo de pago?

Entrevistado: Sí afirmativo entonces tuvimos que recurrir porque no lo podíamos realizar directamente por la poca información que se nos brinda sobre esto

Entrevistador: ¿Actualmente te encuentras al día con tus pagos del servicio universal del 1%?

Entrevistado: Tendría que reconfirmar esa información, pero al parecer que sí

Entrevistador: Ya perfecto, listo Jonathan, eso sería todo te agradezco mucho tu tiempo muchísimas gracias

Entrevistado: ok, Aracely

2. SAMUEL CARREÑO – SISTEMA IFOTONCORP. SANTA CRUZ-GALÁPAGOS

Entrevistador: Samuel como está muy buenos días, muchas gracias por ayudarnos con esta entrevista

Entrevistado: Buenos días, Aracely, muchas gracias también a usted.

Entrevistador: Samuel, se podría identificar por favor, ¿indicar a que Proveedor de servicios de telecomunicaciones pertenece?

Entrevistado: mi nombre es Samuel Oswaldo Carreño Ortiz y soy representante legal de la compañía IFOTONCORP S.A.

Entrevistador: ¿Desde qué año aproximadamente es proveedor de servicio de telecomunicaciones?

Entrevistado: Ehh, yo creo que estaba por el 2008

Entrevistador: ¿Desde el 2008? ¡Muy bien!

¿En qué año se enteró usted de la obligación que tiene como proveedor de servicios de telecomunicaciones de pagar el 1% de su facturación neta, de manera trimestral?

Entrevistado: La verdad que, más o menos por el 2016 un asesor que teníamos nos indicó de ese parámetro.

Entrevistador: Listo, ¿cuál es su percepción sobre el procedimiento de recaudación, de esta contribución por parte del ARCOTEL?

Entrevistado: ¿Del procedimiento como se recauda?

Entrevistador: Si.

Bueno en realidad para mí es abstracto, porque nunca me interesé por esta metodología, siempre se la dejamos al asesor, pero el asesor tampoco nunca pudo avanzar y eso hizo que incluso nos retrasemos en esos pagos.

Entrevistador: Listo, ¿actualmente se encuentra al día con los pagos?

Entrevistado: La verdad que no porque como tuvimos todo ese retraso, tenemos unas planillas altas que pagar y estamos pagando paulatinamente de acuerdo con cómo están los recursos disponibles.

Entrevistador: Listo Samuel eso sería todo, muchas gracias.

Entrevistado: Gracias también a usted Aracely.

3. SILVIA BARREIRO – SISTEMA CABLEHOGAR. JUNÍN-MANABÍ

Entrevistador: Silvia muy buenas tardes, muchas gracias por ayudarnos con esta entrevista

Entrevistado: Buenos días, Aracely.

Entrevistador: Silvia, se podría identificar por favor, ¿indicar a que Proveedor de servicios de telecomunicaciones pertenece?

Entrevistado: mi nombre es Silvia Barreiro y soy proveedora del servicio de acceso a internet a través de la marca CABLEHOGAR

Entrevistador: ¿Desde qué año aproximadamente es proveedor de servicio de telecomunicaciones?

Entrevistado: Tengo un permiso operativo desde el año 2013.

Entrevistador: ¿En qué año se enteró usted de la obligación que tiene como proveedor de servicios de telecomunicaciones de pagar el 1% de su facturación neta, de manera trimestral?

Entrevistado: A partir del año 2019 nos enteramos por publicaciones en la página web de la ARCOTEL.

Entrevistador: ¿Cuál es su percepción sobre el procedimiento de recaudación, de esta contribución por parte del ARCOTEL?

Entrevistado: Considero que no existen lineamientos claros ni la comunicación adecuada con los proveedores. Para decirle que ni los técnicos que nos vienen a inspeccionar conocen como es el tema. Muchas veces tuve que viajar y gastar dinero en Guayaquil, pero ni siquiera allí me indicaban claramente como podía hacer mi pago. Así que lo considero bastante engorroso y complicado.

Entrevistador: ¿Actualmente se encuentra al día con los pagos?

Entrevistado: Actualmente y con un plan de pagos desde el año pasado ya pude ponerme al día.

Entrevistador: Listo Silvia eso sería todo, muchas gracias.

Entrevistado: Gracias a usted Aracely.

INTERPRETACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS ENTREVISTAS REALIZADAS:

De las entrevistas a estos tres proveedores podemos encontrar la coincidencia que no tomaron conocimiento de su obligación si no hasta después de algunos años desde que entrara en vigor la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De igual manera, los entrevistados coinciden en que, de por si el procedimiento causa aversión por su complejidad y falta de transparencia en la comunicación de los detalles necesarios. Algunos de ellos han buscado ayuda en terceros para poder cumplir con dicha obligación.

Finalmente, los proveedores consideran injusto este tipo de contribuciones ya que no se está tomando en cuenta los costos y gastos en los que deben incurrir para poder tener una ganancia.

5. CONCLUSIONES

El proceso de recaudación ha sido considerado por los proveedores como insatisfactorios en su mayoría, esto puede deberse a la poca información que existe al respecto de cómo son utilizados los cobros de este rubro, ya que el plan de servicio universal, no especifica el destino de este valor recaudado o cuales son las zonas que se han visto beneficiadas por esta recaudación, al contrario existe mucha ambigüedad en la información y poca claridad referente a posibles mejoras o actualizaciones en los procesos de recaudación por parte de ARCOTEL.

Por otro lado, también se pudo apreciar un alto nivel de insatisfacción en uno de los métodos que existen para el cobro del rubro. Este es el 50% del valor total sustentado por proyecto de desarrollo que buscan reducir la brecha digital. Podemos entender que este descontento existe debido a que las zonas destinadas para estos proyectos son seleccionadas solo por el Ministerio de Telecomunicaciones. Y al entender que los proyectos de desarrollo buscan generar impactos en la sociedad, las zonas deberían ser seleccionadas en conjunto con las empresas proveedoras y a partir de análisis de inversión e impacto social de las localidades.

Los procesos de recaudación a proveedores de servicios de telecomunicaciones tienden a la variabilidad de un estado a otro ya que los fundamentos para la recaudación de los mismos se describen en el plan de servicios universales para un periodo de 4 años. Es el mismo tiempo que dura el ejecutivo en el mando. Por tal motivo depende netamente de como organicen las autoridades este tipo de normas o políticas para la recaudación y la designación de los entes reguladores.

En base a los conocimientos del Servicio Universal y comprobar su vigencia histórica encontramos que, el servicio universal de telecomunicaciones se ha constituido en un derecho del individuo y la sociedad y por tanto los estados, aun dejando a un lado, el concepto clásico de monopolio natural, continúan ejerciendo la regulación del servicio universal a través de las operadoras privadas y en muchos casos subsidiando a los sectores marginales de la sociedad, para conseguir la universalización de los servicios de telecomunicaciones.

6. RECOMENDACIONES

Reinvertir los recursos que se obtengan por concepto de rubros del 1% de servicios de telecomunicaciones, en obras de infraestructuras de telecomunicaciones para crear las redes troncales o superautopistas de la información.

Adopción o actualización de los procesos para el concepto de recaudación del rubro del 1% para la prestación de los servicios, involucrando a los operadores establecidos, en los programas y proyectos contemplados en los Planes de Desarrollo Sectorial.

Se recomienda también la utilización eficiente de la infraestructura del ente regulador de los rubros para capacitar e informar sobre el cobro de este rubro, beneficios para los proveedores, ventajas para la comunidad y el valor agregado que brinda esta recaudación a la población en general.

Establecer colaboraciones multi ministeriales con un fuerte liderazgo por parte del sector de las telecomunicaciones para lograr la administración eficiente de los fondos de los rubros pagados por proveedores.

Emprender un agresivo plan de capacitación digital en todos los niveles de la sociedad ecuatoriana, promoviendo el uso del Internet para todos los ciudadanos del país, como elemento fundamental del plan de servicio universal de telecomunicaciones y las recaudaciones que se presentan en el mismo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 7(2), 187-197. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (2022). *Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Trámites y Servicios Institucionales*: <https://www.gob.ec/arcotel>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arcotel. (2021). *Servicio de acceso a internet. Boletín estadístico. Noviembre 2020*. Retrieved 2022, from <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/BOLETIN-NOVIEMBRE-2020-25-11-2020.pdf>
- Arizona State University. (2020). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?* Universidad Latina de Costa Rica: <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven#:~:text=Las%20llamadas%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la,%2C%20tel%C3%A9fonos%2C%20televisores%2C%20etc.>

Arribas, P., Gómez, Y., Guillen, A., & Ramírez, C. (2021). La comunicación científica en investigaciones que asumen el enfoque cualitativo: una mirada valorativa.

Educentro Revista, 13(2), 172-191.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/edumecentro/ed-2021/ed2121.pdf>

BDR Informática. (s.f.). *¿Cuáles son los tipos de servicios de telecomunicaciones?*

2021: <https://bdrinformatica.com/cuales-son-los-tipos-de-servicios-de-telecomunicaciones/>

Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 15(15).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882020000300079&script=sci_arttext

Carmona, J. A. (2018). *Regulación de las telecomunicaciones : competencia, órganos reguladores, convergencia y sus retos*. Tecnológico de Monterrey:

<https://repositorio.tec.mx/handle/11285/632378>

Casasempere, A., & Vercher, M. (2020). Análisis documental bibliográfico. Obteniendo el máximo rendimiento a la revisión de la literatura en investigaciones

cualitativas. *New Trends in Qualitative Research*, 4(3), 247-257.

<https://publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/article/view/44>

CEPAL. (2022). *Acerca de Gestión pública*. Naciones Unidas:

<https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>

CNMC, C. N. (2021). *Servicio universal y contabilidad regulatoria*.

<https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/telecomunicaciones/servicio->

universal-contabilidad-regulatoria#:~:text=El%20Servicio%20Universal%20es%20el,determinada%20y%20a%20un%20precio%20asequible.

Coello, M. E., & Bermeo, J. P. (2016). *Análisis de la Regulación de Telecomunicaciones en el Ecuador y las Nuevas Tendencias del Sector*. Universidad Politécnica Salesiana. Retrieved 2022, from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2739/11/UPS-CT002287.pdf>

Debitoor. (2018). *Glosario de contabilidad*. Proveedor: <https://debitoor.es/glosario/definicion-proveedor>

Ecuador, Constitución de la República. (2008). <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Ecuador, Constitución del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Fariña, F., Arce, R., Tomé, D., & Seijo, D. (2020). Validación del Cuestionario Actitud ante el Conflicto Parental: Autoinformada y Referenciada (ACPar). *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 11(1), 1-14. <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=21712069&AN=140497769&h=7C20Ld%2b6dSjwzOFue%2bKnra2N8Q3i1X2AISPIpcucR4izKnqsI56lz7sI30mBp1XrDkno61jwNLRmoRKnz2XyiQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLoca>

García, A., H. H., Gabarró, P. P., & Iglesias, E. (2018). Cerrando la brecha de conectividad digital. *Ciedupanama*. Retrieved 2022, from

<http://repositorio.ciedupanama.org/bitstream/handle/123456789/93/Cerrando-la-brecha-de-conectividad-digital-Políticas-publicas-para-el-servicio-universal-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Giraldo, M. E. (2016). *La privatización de las telecomunicaciones en Colombia: El rol de las empresas públicas en el nuevo marco institucional*. Gestión y política pública, vol. XXV, núm. 1, pp. 81-117:
<https://www.redalyc.org/journal/133/13343543003/html/>

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *ReciMundo Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Heredia, A. (2020). *Políticas de fomento para la incorporación de las tecnologías digitales en las micro, pequeñas y medianas empresas de América Latina: revisión de experiencias y oportunidades*. Cepal. Retrieved 2022, from <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45096>

Hidalgo, A. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis cuantitativo de datos. *REVISTA SIGMA*, 15(1), 28-44.
<http://funes.uniandes.edu.co/15431/1/Sureda2019Construccion.pdf>

Iño, W. (2018). Investigación educativa desde un enfoque cualitativo: la historia oral como método. *Voces de la Educación*, 3(6), 93-110.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6521971>

- Ledgard, D., Hibbett, A., & De la Jara, B. (2018). *Retos y estrategias para una política pública de memoria: el proyecto Lugar de la Memoria, la Tolerancia y la Inclusión Social (LUM)*. PUCP:
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/123930>
- Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241-260. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300241
- López, J. F. (2020). *Beneficio*. Economipedia. Retrieved 2022, from
<https://economipedia.com/definiciones/beneficio.html>
- Lugo, K., & Calderón, M. (2018). Revisión bibliográfica de equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería Solidaria*, 14(24).
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/in/article/view/2164/2210>
- Maldonado, G. E., Mora, J. M., & Olmedo, J. D. (2021). Situación actual de la administración de la Corporación Nacional de Telecomunicación del Ecuador. Un Análisis documental. *Fipcaec*, 6(2), 4/8-54.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i2.445>
- Méndez, G. J. (2022). *Análisis del Cambio de la Política Pública de TIC en Ecuador: desde la Agenda Nacional de Conectividad formulada en el 2002 hacia una política basada en un enfoque de desarrollo inclusivo y de derechos (2008-2019)*. FLACSO: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/18461>

- Mendoza, W. M., Delgado, M. I., García, T. Y., & Barreiro, I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Revista científica dominio de las ciencias:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan De Servicio Universal 2018-2021*. Retrieved 2022, from
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Plan-de-Servicio-Universal.pdf>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de investigación*.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Nizama, M., & Nizama, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox juris*, 38(2), 69-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7628480>
- Obez, R., Avalos, L., Steier, M., & Balbi, M. (2018). Técnicas mixtas de recolección de datos en la investigación cualitativa. Proceso de construcción de las prácticas evaluativas de los profesores expertos en la UNNE. *Atas CIAIQ2*, 1(7), 587-596.
https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/27656/RIUNNE_FHUM_AC_Obez-AvalosOlivera-Steier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta jurídica peruana*, 2(2), 1-19.
<http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/224/191>

- ONU. (2019). *¿Qué es la desigualdad?* Organización de las Naciones Unidas. Retrieved 2022, from <https://news.un.org/es/story/2019/07/1459341#:~:text=La%20desigualdad%20no%20se%20trata,calidad%20o%20los%20servicios%20p%C3%BAblicos.>
- Otero, A. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico*, 5(8), 3-8. https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Pateiro, C., Barreiro, J. M., & Rodríguez, M. (2017). Servicio universal y discapacidad en los servicios de interés económico general liberalizados. *Dialnet*, 25(33), 98-116. Retrieved 2022, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5696220.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Definición de limitación*. Diccionario: <https://definicion.de/limitacion/>
- Pérez, J., & Merino., M. (2022). *Definición de recaudación*. <https://definicion.de/recaudacion/>
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci_arttext&tlng=pt

- Puga, J., & García, M. (2022). La Aplicación de Entrevistas Semiestructuradas en Distintas Modalidades Durante el Contexto de la pandemia. *Revista Hallazgos*, 7(1), 52-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8474986>
- Ramírez, O., Cruz, G., & Vargas, E. (2018). Un acercamiento al capital social y al turismo desde el enfoque mixto y mapeo de actores. *Antropología Experimental*, 4(18), 55-73.
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/rae/article/view/3806/3120>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmerica*, 9(3), 1-6.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- REA, R. A. (2022). *prestador, ra de servicios*. DEJ: <https://dpej.rae.es/lema/prestador-ra-de-servicios>
- Ríos, K. (2019). La entrevista semi-estructurada y las fallas en la estructura. La revisión del método desde una psicología crítica y como una crítica a la psicología. *Caleidoscopio-Revista Semestral de Ciencias Sociales y Humanidades*, 22(4), 65-91. <https://revistas.uaa.mx/index.php/caleidoscopio/article/view/1203/2017>
- Rodríguez, D., & Pino, M. (2019). La entrevista comométodo cualitativo. Un estudio de caso etnográfico a través de esta herramienta. *CIAIQ2019*, 19(3).
<https://www.proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/2402/2300>
- Salvador, H. Y., Llanes, F. M., & Suárez, B. M. (2020). Transformación digital en la administración pública. *Dialnet*, 22(4), 590-603.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389>

Sánchez, F. (Junio de 2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s2223-25162019000100008&script=sci_arttext

Sánchez, J. (2020). *Gestión pública*. Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>

Silva, J. A. (2019). *Nálisis De La Gestión Pública Sustentada En Responsabilidad Social Y Desarrollo Sostenible Para Creación Del Distrito Área Metropolitana De Bucaramanga*. Universidad Cooperativa De Colombia:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10764/1/2019_an%C3%A1lisis_gesti%C3%B3n_creaci%C3%B3n.pdf

Tapia, S. G. (2022). *Modelo de gestión tributaria para mejorar el sistema de recaudación de la contribución del servicio universal en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones del Ecuador*. Universidad Central del Ecuador. Retrieved 2022, from

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27505/1/UCE-FCA-CPO-TAPIA%20STALIN.pdf>

Usacha, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Editorial Gente Nueva.

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Valarezo, E. G., & Zhunio, D. A. (2018). *Estructuración del entorno regulatorio adecuado del Ecuador para facilitar la implementación de la banda ancha móvil*. Escuela Superior Politécnica Del Litoral:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/46836>
- Vegas, M. H. (2017). Políticas públicas y gobernanza Articulación para una gestión pública local autónoma. *Scielo*, 10(40).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300155>
- Villalobos, J. A. (2020). *Análisis comparativo del marco regulatorio de las pequeñas y medianas empresas en el MERCOSUR y la Alianza del Pacífico*. Universidad Cooperativa de Colombia:
http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32838/2/2020_Analisis_Mercosur_Alianza.pdf
- Zambrano, M. Y. (2017). *El control a la gestión en la administración pública: una mirada a las legislaciones de Ecuador y Perú*. Revista San Gregorio:
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/537>

8. ANEXOS

Objetivo: Evaluar el modelo de recaudación del 1% de la contribución al Servicio Universal en el Ecuador.

Cuestionario:

Preguntas para la encuesta estructurada para proveedores de telecomunicaciones

N°	Preguntas	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Regular	Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio
1	¿Cómo califica el proceso en recaudación del 1% al servicio universal?					
2	¿Cómo califica el hecho de poder cubrir el pago del 1% mediante la ejecución de proyectos de prioridad nacional?					
3	¿Cómo califica el hecho de que las y los prestadores de					

	servicios de telecomunicaciones, excepto los de radiodifusión, pagarán una contribución del 1% de los ingresos totales facturados y percibidos?					
4	¿Cómo califica el hecho de que la recaudación se la realice de manera trimestral, dentro de los quince días siguientes a la terminación de cada trimestre de cada año calendario?					
5	¿Cómo evalúa la cancelación de hasta el 50% de la contribución del 1% de los ingresos totales a través de proyectos de ampliación de la brecha digital en sectores rurales?					
6	¿Cómo evalúa el hecho de que ARCOTEL sea el responsable					

	del control, recaudación, verificación y reliquidación de los valores?					
7	¿En base a la escala planteada como evalúa el hecho de que el cobro del 1% del total de los ingresos atreves de proyectos no contemplen la rentabilidad del mismo y solo se considere los costos del proyecto?					
8	¿Cómo evalúa el hecho de que las zonas priorizadas para proyectos de brecha digital sean catalogadas por el Mintel no por los propios proveedores?					

Fuente: elaboración propia.