

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Tema: “Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras”**

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

AUTORAS: Aigaje Lanchimba Blanca Fabiola  
Rosero Robles Tania Gabriela

TUTOR: MSc. Valverde Obando Adrián

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiante(s) Aigaje Lanchimba Blanca Fabiola y Rosero Robles Tania Gabriela con el número de cédula 1726573189 y 0402076863 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras"

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



---

**MSc. Valverde Obando Adrián Alexander**  
**TUTOR**

Tulcán, mayo de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO


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

Nosotras, Aigaje Lanchimba Blanca Fabiola y Rosero Robles Tania Gabriela con cédula de identidad número 1726573189 y 0402076863 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Aigaje Lanchimba Blanca Fabiola

**AUTORA**



Rosero Robles Tania Gabriela

**AUTORA**

Tulcán, mayo de 2023

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

Nosotras Aigaje Lanchimba Blanca Fabiola y Rosero Robles Tania Gabriela declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Aigaje Lanchimba Blanca Fabiola

**AUTORA**



---

Rosero Robles Tania Gabriela

**AUTORA**

Tulcán, mayo de 2023

## AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a Dios porque me ha permitido llegar hasta donde estoy, a mis padres Trine y María por encaminarme por el camino del bien, por creer en mi capacidad y formar como una mujer guerrera, a mis abuelos que han estado brindándome su apoyo, a mis hermanos/as y familias quienes con sus palabras de aliento no me dejaron rendir, a mis amigos/as y compañeros/as por compartir bellos momentos, contribuyendo al logro de mi objetivo y todas las personas maravillosos que estuvieron en esta etapa de mi vida en especial a la familia Chugá por su confianza y amabilidad que me dejan recuerdos inolvidables.

Agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, a mis docentes los cuales me formaron con sus valiosos conocimientos que me permitió desarrollar este proceso, de igual manera a mi tutor Adrián Valverde por guiar, impulsar, apoyar y colaborar para culminar exitosamente la presente investigación. Finalmente, a Tania por ser una mujer humilde, luchadora, perseverante, que fue mi compañera y amiga en esta dura etapa, con esmero y dedicación se logró culminar la tesis.

*Blanca Fabiola Aigaje Lanchimba*

En primera instancia agradezco a Dios por que cada día bendice mi vida con la oportunidad de disfrutar de la presencia de las personas que amo, a mis padres Sixto y Oliva por siempre estar ahí presentes en mi formación apoyándome con su amor y enseñándome que todo en la vida se puede con Fe y esfuerzo, a mis hermanos John, Henry y Ronaldo que con su cariño y aliento incondicional me motivan a lograr mis metas, a mis abuelitos Vicente y Margarita por estar siempre ahí apoyándome con sus consejos y su amor para ser cada día una mejor persona y toda mi familia Rosero Robles por su apoyo emocional, a mis amigos y amigas por brindarme una voz de aliento para poder culminar con esta meta.

Finalmente agradezco a mi tutor Adrián Valverde por su perseverancia, confianza y apoyo para culminar con el trabajo de titulación y a mi compañera Blanca Fabiola que por su impecable labor, compromiso y dedicación logramos culminar este trabajo de titulación.

*Tania Gabriela Rosero Robles*

## DEDICATORIA

Este trabajo de titulación dedico a Dios por sus infinitas bendiciones, por ser mi guía y brindarme fortaleza para culminar esta etapa de formación universitaria con esfuerzo, perseverancia y dedicación, a mis padres quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, mi inspiración para seguir adelante con mis estudios, siempre me han inculcado el valor del sacrificio, la responsabilidad, respeto, humildad y amor, a mis hermanos/as en especial a Norma y Fanny por su apoyo incondicional que me dieron ánimos en momentos más difíciles, mis sinceras gratitudes por estar siempre ahí, este proceso no fue fácil pero con constante lucha he logrado culminar mi carrera.

*Blanca Fabiola Aigaje Lanchimba*

Dedico este trabajo a Dios, a mis padres que son el pilar fundamental en mi vida por su apoyo incondicional, por su amor, por estar ahí en toda mi formación y siempre apoyándome para culminar con una más de mis metas, a mis hermanos John, Henry y Ronaldo que siempre me apoyan y están conmigo en cada momento, a mis abuelitos Vicente y Margarita por brindarme su amor incondicional, a toda mi familia que con su apoyo lograron que cumpla una meta más, a mi prima Esthefany por estar hay conmigo en cada momento de mi vida apoyándome en las altas y bajas y estar presente en la culminación de mi nueva etapa universitaria.

*Tania Gabriela Rosero Robles*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
1.4.1. Objetivo General .....	19
1.4.2. Objetivos Específicos .....	19
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	19
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>26</b>
2.2.1. Teorías de la gestión pública .....	26
2.2.2. Gestión.....	27
2.2.2.1. Gestión Pública .....	28
2.2.2.2. Gestión Comunitaria.....	28
2.2.2.3. Administración Pública.....	29
2.2.2.4. Gobernanza .....	29
2.2.3. Principios de la gestión pública.....	30
2.2.4. Características de gestión pública .....	32
2.2.5. Fases del ciclo de la gestión pública.....	32
2.2.6. Teoría del servicio público.....	34
2.2.7. Servicios públicos .....	34
2.2.8. Servicios públicos domiciliarios .....	35

2.2.9. Caracteres del servicio público.....	36
2.2.10. Elementos del servicio público .....	37
2.2.11. Dimensiones del servicio público.....	38
2.2.12. Mejoramiento del servicio.....	38
2.2.12.1. Satisfacción al cliente.....	39
2.2.12.2. Usuario.....	40
2.2.13. Agua potable.....	40
2.2.13.1. Juntas administradoras de agua potable .....	41
2.2.13.2. Funciones de las juntas administradoras de agua potable .....	41
<b>2.3. MARCO LEGAL .....</b>	<b>42</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>50</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>50</b>
3.1.1. Enfoque.....	50
3.1.2. Tipo de Investigación.....	51
<b>3.2. HIPÓTESIS .....</b>	<b>53</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>53</b>
3.3.1. Definición de variables.....	53
3.3.2. Operacionalización de variables .....	54
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>55</b>
3.4.1. Método .....	55
3.4.2. Técnicas.....	56
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>57</b>
3.5.1. Población.....	57
3.5.2. Muestra .....	58
3.5.3. Instrumentos de investigación .....	60
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>61</b>
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
4.1.1. Resultados de encuesta.....	61



4.1.2. Resultado de entrevista aplicada a los directivos.....	76
4.1.3. Resultado de entrevista aplicada al Ministerio del Ambiente y Agua .....	98
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>103</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>113</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>113</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>114</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>115</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>122</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Principios de la gestión pública .....	31
<b>Tabla 2.</b> Ciclo de la gestión pública .....	33
<b>Tabla 3.</b> Servicios públicos domiciliarios .....	35
<b>Tabla 4.</b> Caracteres del servicio público .....	36
<b>Tabla 5.</b> Dimensiones del servicio público .....	38
<b>Tabla 6.</b> Análisis de los artículos.....	43
<b>Tabla 7.</b> Operacionalización de variables .....	54
<b>Tabla 8.</b> Población por Comunidades.....	57
<b>Tabla 9.</b> Muestra de encuestas por comunidades.....	59
<b>Tabla 10.</b> Gestión del servicio de agua potable .....	61
<b>Tabla 11.</b> Coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios.....	62
<b>Tabla 12.</b> Servicio prestado por la Junta .....	63
<b>Tabla 13.</b> Comunicación entre directivos y usuarios.....	64
<b>Tabla 14.</b> Información de derechos y obligaciones a los usuarios.....	65
<b>Tabla 15.</b> Suspensión del agua potable .....	66
<b>Tabla 16.</b> Personal capacitado para brindar el servicio.....	67
<b>Tabla 17.</b> Compromiso para solucionar las problemáticas .....	68
<b>Tabla 18.</b> Errores de facturación .....	69
<b>Tabla 19.</b> Respuesta de solución ante un daño .....	70
<b>Tabla 20.</b> Tiempo de demora en restablecer daños.....	71
<b>Tabla 21.</b> Abastecimiento del agua .....	72

<b>Tabla 22.</b> Saneamiento de tanques de reserva .....	73
<b>Tabla 23.</b> Creación de las redes sociales .....	74
<b>Tabla 24.</b> Mejoramiento del servicio .....	75
<b>Tabla 25.</b> Ciclo de la gestión pública .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Pirámide de Kelsen .....	42
<b>Figura 2.</b> Gestión del servicio de agua potable .....	61
<b>Figura 3.</b> Coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios.....	62
<b>Figura 4.</b> Servicio prestado por la Junta .....	63
<b>Figura 5.</b> Comunicación entre directivos y usuarios.....	64
<b>Figura 6.</b> Información de derechos y obligaciones a los usuarios.....	65
<b>Figura 7.</b> Suspensión del agua potable .....	66
<b>Figura 8.</b> Personal capacitado para brindar el servicio.....	67
<b>Figura 9.</b> Compromiso para solucionar las problemáticas .....	68
<b>Figura 10.</b> Errores de facturación .....	69
<b>Figura 11.</b> Respuesta de solución ante un daño .....	70
<b>Figura 12.</b> Tiempo de demora en restablecer daños.....	71
<b>Figura 13.</b> Abastecimiento del agua .....	72
<b>Figura 14.</b> Saneamiento de tanques de reserva .....	73
<b>Figura 15.</b> Creación de las redes sociales .....	74
<b>Figura 16.</b> Mejoramiento del servicio .....	75

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC .....	122
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	124
<b>Anexo 3.</b> Validación de la entrevista para directivos.....	126
<b>Anexo 4.</b> Validación de encuesta para usuarios .....	128
<b>Anexo 5.</b> Validación de entrevista para experto .....	133
<b>Anexo 6.</b> Evidencias de aplicación de encuestas y entrevistas .....	134
<b>Anexo 7.</b> Árbol de problemas .....	137

## RESUMEN

La presente investigación se enfoca en analizar la Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras de la Parroquia Cangahua del Cantón Cayambe en el periodo 2019 – 2021, para ello se logró fundamentar de manera teórica y conceptual las variables dependiente e independiente, permitiendo así determinar la incidencia de la problemática en la prestación del servicio de agua potable. Este estudio fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, a través de una investigación bibliográfica, campo, descriptiva y explicativa que se desarrolló para la aplicación de las encuestas permitiendo identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de agua potable, mientras que las entrevistas se realizaron a los directivos de la junta y al director del Ministerio del Ambiente y Agua, determinando así la relación entre la gestión pública y la prestación del servicio de agua. Además, se utilizó el programa de SPSS para interpretar y analizar los datos, de esta manera se comprobó que el 94% de los usuarios consideran que es necesario implementar mejoras en la prestación del servicio de agua potable, por lo que todavía existen varias deficiencias como en la comunicación, coordinación y articulación, atención e información previa a la suspensión del agua, de igual forma carecen de presupuesto económico, materiales sofisticados, equipos técnicos y tecnológicos modernos, que han logrado generar insatisfacción a los usuarios.

**Palabras Claves:** Gestión Pública, prestación del servicio, calidad del servicio, percepción de los usuarios

## ABSTRACT

This research focuses on analyzing Public Management and its incidence in the drinking water service provision of the Regional Community Administrative Board of Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras Cangahua parish from canton Cayambe in the period 2019 – 2021. For this reason, it was possible to theoretically and conceptually base the dependent and independent variables, thus enabling to determine the incidence of the problem in the provision of drinking water service. This study had a qualitative and quantitative approach, the type of research was bibliographical, field, descriptive and explanatory which made use of surveys allowing to identify the perception of users about the quality of the drinking water service. On the other hand, interviews were addressed to the directors of the board and the director of the Ministry of Environment and Water, thus determining the relationship between public management and the provision of water service. In addition, the SPSS program was used to interpret and analyze the data, in this way, it was verified that 94% of the users considered that it was necessary to implement improvements in the provision of the drinking water service. For this reason, there are still several deficiencies such as communication, coordination and articulation, attention and information prior to the suspension of water. Similarly, they lack an economic budget, sophisticated materials, modern technical and technological equipment, which have managed to generate dissatisfaction among users.

**Keywords:** Public Management, service provision, service quality, user perception

## INTRODUCCIÓN

La gestión pública está encaminada en planificar, organizar, dirigir, controlar, evaluar a fin de mantener una entidad desarrollada capaz de solucionar los problemas que aquejan a la sociedad, es por ello que la presente investigación tiene como propósito en analizar la Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras de la Parroquia Cangahua del Cantón Cayambe en el periodo 2019 – 2021, por ende es importante realizar el estudio debido a que el agua potable es un derecho de los ciudadanos, y por tal motivo debe ser prestado con calidad el servicio, ante la cual se toma en cuenta toda la información primaria y secundaria durante el transcurso de la investigación. El trabajo de la tesis consta de los siguientes capítulos:

El primer capítulo se detalla el problema de investigación describiendo el origen de la problemática del servicio de agua potable tomada desde una perspectiva internacional, nacional y local, al transcurrir el tiempo se ve más restringido el acceso del servicio de agua potable, es decir que a nivel general aún existe deficiencia en la prestación del agua debido a varios factores que limitan brindar calidad de servicio a la ciudadanía, además se plantea los objetivos y las preguntas de investigación que permiten guiar al estudio.

El segundo capítulo abarca la fundamentación teórica conformado por antecedentes de la investigación tanto de la variable independiente y dependiente que aportan afianzar a la investigación propuesta, luego se indica el marco teórico definiendo todo lo referente a gestión pública y servicio público permitiendo entender de la mejor forma los conceptos para la factibilidad de análisis del estudio, por último el marco legal sustenta al tema de investigación planteado bajo las leyes y normas que rige el Estado.

El tercer capítulo indica sobre la metodología de investigación que cuenta con enfoque mixto permitiendo identificar la población y la muestra, tipo investigación, técnicas, métodos e instrumentos. Por medio de la aplicación de encuesta a los usuarios y entrevistas tanto a los directivos de la junta y al director de Ministerio del Ambiente y Agua ayudó a obtener información verídica y veraz sobre la situación actual de la gestión pública y la percepción de los usuarios en la prestación del servicio de agua potable.

El cuarto capítulo explica los resultados y discusión donde los resultados obtenidos de las dos variables se evidencian sobre la gestión de los directivos y la percepción que tienen acerca del servicio los usuarios, por otro lado la discusión se enfatiza a partir de una triangulación tanto del marco teórico, marco legal, los resultados adquiridos de las encuestas y entrevistas, y de los documentos oficiales, que se logró responder de manera detallada a los objetivos planteados, en la cual se percibe que en ciertas actividades es necesario mejorar la prestación del servicio debido a que los usuarios no están totalmente satisfechos con el servicio brindado, bien puede ser producido por una escasa comunicación, coordinación y compromiso en solucionar inmediatamente las problemáticas ocasionadas dentro de las comunidades.

Finalmente, en el quinto capítulo se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones, acorde a los resultados que arrojó la investigación. Las conclusiones permitieron dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos, mientras que en las recomendaciones se pudo dar posibles soluciones frente a la deficiencia de la gestión pública y en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras.

## **I. EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En este presente apartado, se recalca la necesidad de analizar la Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Carrera – Larcachaca – Porotog - Moras que está situada en la provincia Pichincha, Cantón Cayambe, Parroquia Cangahua, conformada por 12 comunidades, aproximadamente con un total de 1375 usuarios, que está constituida por 15 integrantes: Presidente, Secretario, Tesorero y 12 vocales los cuales fueron elegidos para un período de 2 años, conforme a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua aprobada en el 2014, es una organización comunitaria sin fines de lucro, que busca mejorar la autonomía comunitaria, administrativa y financiera, con la finalidad de prestar el servicio de agua potable a los usuarios en igualdad de derechos, la cual cuenta con asesoramiento gratuito por parte de SENAGUA (Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014).

Al respecto de la problemática, varios autores dan su opinión ante la situación, al transcurrir el tiempo cada vez más se ve restringido el acceso de servicio de agua potable, ante esta situación la obligación de brindar el servicio, ya sea creando planes, programas, políticas públicas proyectos y acogiendo más a la Nueva Gestión Pública, de tal forma que los funcionarios o autoridades competentes tiene la obligación de satisfacer el consumo del agua potable.

En América Latina, se ha evidenciado mejoría en estos últimos años en la asistencia del servicio de agua potable y saneamiento pero aun así todavía existe deficiencia en la prestación de servicio de agua potable, donde por lo menos un 65 millones aproximadamente de habitantes rurales no tienen acceso al agua potable, mientras que el 85% de la población urbana tiene mejorado el acceso de agua potable, es decir que la cobertura del sector urbana supera a las zonas rurales por lo que es más crítica la situación del servicio de saneamiento urbano, aunque han hecho esfuerzo en diseñar e implementar las políticas públicas en la ruralidad, durante las últimas décadas, se registra que no tienen un servicio adecuado y bajo cobertura tanto en la calidad y continuidad en la mayoría de los países, además se podría decir que un

20% de la población latinoamericana no posee saneamiento, la cual es provocada por el inadecuado sistema de gobernabilidad o una deficiencia de gestión pública (Fernández, 2018; Carrasco, 2011).

En Ecuador las juntas administradoras de agua potable y saneamiento, ha sido distinta, al resto de otros países, por la débil definición de los roles y responsabilidades han reprimido el hecho de exigir y hacer cumplir los procedimientos, normas y políticas del sector, de esa manera ha generado algunas insolvencias a nivel nacional, provincial, municipal y local, impidiendo una eficiente gestión pública capaz de satisfacer la atención de servicio, así dificultando en brindar la calidad de servicio a la ciudadanía (Chungata, 2017).

Por lo tanto en Ecuador la intervención estatal en la gestión pública del agua de consumo humano en los sectores rurales ha tenido varios cambios como la construcción de obras de provisión de agua y saneamiento pero ha existido muy poco seguimiento a los sistemas y a la calidad del recurso, sólo intervienen mayoritariamente en los sectores urbanos que en los rurales eso es lo que provoca el aumento de brecha de dotación de servicio urbana – rural, la cual se da por la poca responsabilidad, compromiso y autoridad hacia el servicio (Paz, 2018).

La investigación situacional realizada de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera - Larcachaca - Porotog - Moras, nos permitió conocer varios problemas, debido a la deficiencia de gestión pública en el servicio agua potable y saneamiento por parte de los encargados ha generado que existan malestares a los usuarios en la prestación de servicio del consumo de agua, debido a varios inconvenientes como son los daños de las tuberías que son obsoletos; no cuentan con una planificación adecuada en cuanto al manejo de actividades, por lo que existe una gran desorganización; los recursos tanto materiales y tecnológicos son escasos y además que no dan el uso inadecuado; no cuentan con un correcto control de cobranza y no tienen registro adecuado para la lectura de medidores, ocasionando continuos reclamos por el exceso de cobro del agua y por último no cuentan con personal capacitado para llevar el manejo del sistema, así obstruyendo la agilidad en los trámites de la Junta (Puetate y Perugachi, 2021).

Otro problema que se evidencia dentro de la junta es por la escasez de canal de comunicación e información entre los directivos y los usuarios, principalmente uno de las causas es que no dan solución inmediata cuando hay inconvenientes en el Sistema de Agua Potable en alguna localidad y además no cuenta un programa



permanente de capacitación en nivel local para que los usuarios tome conciencia en el uso adecuado del consumo de agua (Perero, 2015).

La problemática encontrada es por no contar con una buena gestión pública, la cual es afectada en el funcionamiento de la Junta por la débil voluntad de manejo, por la poca coordinación de los directivos que causa una deficiencia en la prestación del servicio de agua potable, ante estas situaciones los usuarios como los principales afectados al no adquirir adecuada calidad de prestación de servicio demuestran insatisfacción. Es por ello que se vio la necesidad en analizar la gestión pública que esté orientada a recolectar, analizar y proveer información necesaria en busca de una eficiente atención de servicio a los usuarios.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la Gestión Pública en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca - Porotog-Moras de la Parroquia Cangahua del Cantón Cayambe en el periodo 2019 – 2021?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se realizó a base de la línea de investigación que corresponde a la Gestión Pública, mediante esa línea se planteó el estudio que tiene como objetivo, analizar la gestión pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog - Moras de la Parroquia Cangahua del Cantón Cayambe durante el periodo 2019 – 2021, surge con el fin conocer si los usuarios se sienten conforme con la prestación del servicio del agua potable.

La investigación se contempló desde un punto de América Latina donde es importante analizar la incidencia de los servicio de agua potable, conllevada mediante la gestión pública, pese a los avance evidenciados no ha mejorado en la prestación de servicio, donde la mayor parte la población rural no cuenta con adecuado servicio y saneamiento, generadas por varios dificultades, uno de los principales es por la deficiente gestión pública en el servicio de agua potable y además es generada por la escasa economía, que carecen cada uno de los países, por otro lado varios países no han podido afrontar a los cambios de la globalización, por no estar preparada y organizada, por lo tanto los latinoamericanos todavía tiene muchas falencias en brindar la calidad de servicio agua a la ciudadanía (Fernández, 2018).

En Ecuador el consumo de agua y saneamiento en su gran mayoría se da por no haber roles, funciones claras y no llevar una adecuada gestión pública que debería realizar los encargados competentes, es así que no hay un mejoramiento de desarrollo del país por las distintas falencias de cada entidad, de tal manera provocando que en las zonas rurales tenga mal servicio de agua potable, ya que el agua es considerado como un derecho universal, de acuerdo la Constitución de la República del Ecuador (2008), el Ecuador es un Estado que se “organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada” (art.1). Por ende, la descentralización no debe ser simplemente vista como una herramienta de administración pública para llevar a cabo las funciones.

Es importante conocer que la gestión pública es una de las partes fundamentales que las instituciones deben aplicar y conocer para mejorar la calidad de servicio del agua potable a los usuarios, es decir que la gestión ayuda a incrementar la eficiencia de los servicios públicos, de esa manera satisfacer las necesidades del servicio en el consumo del agua. Sin embargo, a pesar de ejercer la gestión pública en Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Carrera – Larcachaca – Porotog - Moras, ha tenido varios problemas uno de los principales es que no cuenta con una adecuada cobranza e inadecuada comunicación entre los directivos y los usuarios, es así que la población no está satisfecha por la prestación de servicio.

Prácticamente la presente investigación es una fuente de información, que permitirá a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Carrera – Larcachaca – Porotog - Moras fortalecer la organización mediante programas, procesos, cooperación y comunicación entre los directivos y usuarios a fin de mejorar la prestación de servicio de agua, cabe mencionar que la realización de este análisis de la gestión pública en el servicio de agua potable es, de acuerdo la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (2014), la gestión del agua es exclusivamente pública o comunitaria donde pueden formular y ejecutar políticas, planificación, gestión, organización, control, conocimiento y regulación régimen institucional del agua en beneficio de los miembros de la junta (Art. 32).

Por tanto con esta investigación permitirá a los directivos obtener conocimiento de cómo llevar a cabo la gestión comunitaria con la finalidad de brindar el servicio de agua potable y además poder obtener posibles soluciones ya sea en administrativa, operativa y financiera, así permitiendo aplicar estrategias orientadas a la mejora de

su gestión, de esa manera realizar una planificación adecuadamente de acuerdo a las necesidades de los usuarios, logrando mantener una eficiente y adecuada administración a través de un buen liderazgo. Por ende, este trabajo les servirá tanto a los miembros de la junta como a los directivos que puedan sobrellevar de la mejor manera a la institución.

Por otro lado, se trabajó bajo la gobernanza multinivel para el análisis de las variables y el funcionamiento de la junta involucradas en la distribución igualitaria del servicio de agua potable, de esta forma el método que se utiliza para el estudio que es de tipo cuantitativo y cualitativo, donde cuantitativo permitió recoger y analizar los datos de las variables, mientras que el cualitativo se acogió de los documentos oficiales en busca de información sobre el servicio de agua potable.

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

##### 1.4.1. Objetivo General

Analizar la Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera - Larcachaca – Porotog - Moras de la Parroquia Cangahua del Cantón Cayambe en el periodo 2019 – 2021

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual sobre la Gestión Pública en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras
- Caracterizar la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras.
- Determinar la relación entre Gestión Pública y la prestación del servicio de agua potable a los usuarios de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras

##### 1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la situación actual sobre la Gestión Pública y su incidencia en la prestación de servicio del agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras?

- ¿Cómo se caracterizan los usuarios sobre la prestación del servicio del agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras?
- ¿Qué relación existe entre la Gestión Pública y la prestación del servicio de agua potable a los usuarios de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta las investigaciones relacionados al tema de la Gestión Pública en servicio de agua potable, el objetivo de la investigación es analizar la Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio del agua potable de la JAAPS de Carrera - Larcachaca – Porotog – Moras, el trabajo se desarrolló tomando en cuenta las dos variables como variable independiente corresponde Gestión Pública, y la variable dependiente corresponde la prestación del servicio de agua potable, mediante estos estudios nos permitió desarrollar la investigación planteada. La primera contribución citada por Cristian Pérez (2021), egresado de la Universidad Técnica de Ambato en su titulación de maestría, titulada: "La gestión pública de la empresa de agua potable y alcantarillado y la calidad de servicio"; el objetivo principal fue determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pastaza, para la cual realiza la investigación no experimental y transversal, y se analizaron de forma descriptiva, correlacional – causal y explicativa que permitió recolectar datos en un tiempo único e identificar claramente que la gestión pública tiene el rol importante para la calidad de prestación del servicio de agua potable. El trabajo estuvo conformado por dos variables. La primera variable hace referencia a la gestión pública, en el cual las dimensiones son la planeación, organización, dirección y control que afectan al servicio. La segunda variable es sobre la calidad del servicio que está conformada por las siguientes dimensiones de confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles. Aplicó muestreo probabilístico de aleatorio simple, en la cual se ha encuestado a 380 usuarios de EMAPAST EP del cantón Pastaza. Los resultados de la investigación determinan que existe una significativa incidencia entre la gestión pública y la calidad del servicio, con la percepción de los usuarios de la institución se ha podido identificar que existe un nivel alto de deficiencia en la gestión pública, provocando así una regularidad de la calidad de servicio. Se concluye que con la investigación se pudo evidenciar que existen varias deficiencias una de ellas es el plan estratégico, en la toma de decisiones de los directivos, escasa comunicación entre encargados y usuarios, falta

de seguimiento; que esto afecta directamente en la prestación del servicio de agua potable (Pérez, 2021).

El estudio realizado por Cristian Pérez (2021), contribuye a la investigación a identificar que la gestión pública es parte fundamental de la institución, con un excelente servicio se puede satisfacer las necesidades de los usuario y además ellos son los encargados de mantener un estructura administrativa flexible en todos los niveles, ante ello necesariamente debe tomar en cuenta varios aspectos importantes que la organización depende no solo de su capacidad financiera, operativa, si no de la buena gobernanza que puedan generar cambios ya sea en la estructura, procesos, servicios y tecnologías, ya que conforme va avanzando el tiempo se va cambiando los paradigmas de reestructuración o un nuevo enfoque de gestión pública de acuerdo a la necesidad actual, que ayude a un servicio ágil y efectivo.

La presente investigación publicada por la revista de Economía Pública, Social y Cooperativa y escrito Juan García, Vicente Pérez y María Casasola (2016), titulada: "La elaboración de memorias Global Reporting Initiative sobre responsabilidad social por entidades de gestión pública y mixta de abastecimiento y saneamiento de aguas españolas" el objetivo de esta investigación fue identificar el grado de adopción de las memorias de responsabilidad social Global Reporting Initiative (GRI) por las entidades de gestión pública y mixta del sector de abastecimiento y saneamiento de agua, para la cual se utilizó la metodología exploratorio donde solo se eligió a las entidades públicas y mixtas de abastecimiento de agua, que ayudo a identificar a aquellas entidades que elabora informe de Responsabilidad social acuerdo al modelo Global Reporting Initiative.

El estudio estuvo conformado por los indicadores de desempeño que hace mención sobre las prácticas laborales, éticas del trabajo, económicas y ambientales, ya que esto son los que limita la divulgación de indicadores dando responsabilidad en materia de productos, derechos humanos y de carácter social. Aplica una muestra de 29,7 millones personas encuestadas para las cuales se toma en cuentas a las 9 entidades en total. Los resultados de la investigación determinaron que de las nueve entidades sólo unas 52 memorias Global Reporting Initiative han publicado los informes ya sea de manera anual o de forma interrumpida durante el periodo de 2003 a 2014. El estudio concluye que el desarrollo de memorias Global Reporting Initiative dentro de las entidades públicas la mayoría no aplican, por lo que hay una omisión de información, es por ello que no hay una transferencia ya que para la

administración pública es fundamental contar con este contexto para poder llevar a cabo las gestiones de las instituciones (García, Pérez y Casasola, 2016).

Esta investigación aportó a nuestro tema planteado a identificar que las entidades públicas tienen la obligación de brindar una gestión eficiente, eficaz, ofreciendo información transparente y mejorando canal de comunicación con la entidad y la ciudadanía, así generando satisfacción a la ciudadanía, desarrollando nuevos paradigmas de gestión sostenible de agua que habitualmente genera el aumento de riesgos e incertidumbres en la gestión tradicional, por lo que el agua y saneamiento es un servicio público que tienen como derecho los ciudadanos, para analizar esos aspectos importantes este estudio ha realizado una elaboración de memorias de responsabilidad y sostenibilidad de Global Reporting Initiative dentro del sector público.

La siguiente investigación publicada por la revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación que pertenece a Jimena Montesdeoca y Betty Valle (2018), titulada: "Mejoramiento del Sistema de Gestión de las Juntas de Agua en la Provincia de Tungurahua", el objetivo fue atender los problemas que aquejan a la comunidad como un todo y buscar el beneficio colectivo para prestar el servicio público de agua potable y saneamiento. Realizó investigación de campo y la técnica de análisis documental de libros, artículos científicos e información de organismos oficiales, para la cual aplica una muestra de 43 juntas de las cuales la encuesta solo la realizó a los directivos de las Juntas de agua de la provincia de Tungurahua, que está conformada de las mismas Juntas que trabajan conjuntamente con el Parlamento Agua del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Los resultados obtenidos del estudio indicaron que no existen manuales administrativos, la poca colaboración del Gobierno provincial hacia ese sector, la escasa capacitación en temas administrativos y un deficiente control de organismos rectores sobre la gestión realizada en cada Junta. El estudio concluye que carece de elementos indispensables para el proceso administrativo que contribuya en la adecuada administración de recursos y logro de objetivos, al igual busca fortalecer el sistema de Gestión Administrativa para así ayudar en la toma de decisiones durante la aplicación en las Juntas de Agua de la provincia de Tungurahua (Montesdeoca y Valle, 2018).

Este estudio sirvió de ayuda en nuestra investigación por lo que se trata de optimizar un sistema de gestión para la junta de agua, de esa manera contribuir en el aumento

del desempeño en el proceso administrativo y por ende a la consecución de la optimización de recursos, considerando que los organismos del sector público también tienen un alto grado de compromiso con toda la comunidad y salvaguardar todos los bienes materiales y naturales puesto a su cargo.

Otra investigación fue desarrollada por Sandra Perero (2015), egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en su tesis, titulada: "Modelo De Gestión Administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal de la Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, Año 2015". El objetivo fue fortalecer la gestión administrativa mediante lineamientos y directrices que contribuyan al mejoramiento de la calidad del servicio prestado por la Junta Administradora de Agua Potable de la comuna Zapotal. Aplicó un diseño bibliográfico documental e investigación de campo para efectuar el análisis e interpretación de resultados. El trabajo estuvo conformado por dos variables. Primera variable Gestión Administrativa, contempla 4 dimensiones: Planificación comunal, Organización comunal, Capacitación del personal y Control Interno de Actividades, Segunda variable Calidad del Servicio conformada por 5 dimensiones: Bienes tangibles de la JAAP, Desarrollo de competencia, Cartera vencida, Empatía del personal y Responsabilidad.

Para el estudio aplicó el muestreo el método aleatorio simple, realizó una encuesta a 278 personas de la Junta de agua. Los resultados de la investigación, determinaron que el personal de la JAAP debe ser capacitado constantemente en temas administrativos y de servicio al usuario, así mismo se observó que en el caso de no conseguir convenios de cooperación con estas instituciones, la junta de Agua autogestionaria recursos de acuerdo con la disponibilidad económica de su presupuesto institucional. El estudio concluye que debe impulsar la planificación institucional, fomentar la utilización de sistemas de dirección y control administrativo y promover una cultura organizacional que permita alcanzar altos niveles de desempeño y eficiencia laboral, así recomendando que implementen el modelo de gestión, que contribuye al mejoramiento del proceso administrativo en la Junta Administradora de Agua Potable de la Comuna Zapotal (Perero, 2015).

Esta investigación sirvió como una guía en los temas de gestión administrativa que aplica técnicas y procedimientos para dar un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización, en este caso la junta de agua potable garantiza la satisfacción de sus usuarios mediante calidad del



servicio. Por lo tanto, este estudio permite conocer la atención del servicio y las formas de cómo están desarrollando los procesos de desempeños de los directivos en beneficio de los usuarios al adquirir la prestación de este servicio agua potable.

La última investigación denominada por Dayana Narváez y Jessica Villarreal (2021), egresadas de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi en su tesis, titulada: "La percepción ciudadana en función del servicio público de abastecimiento del agua potable de EPMAPA-T de la ciudad de Tulcán en el periodo 2014-2018. El objetivo es diagnosticar la percepción ciudadana en el servicio público de abastecimiento del agua potable de la ciudad de Tulcán EPMAPA-T, se aplicó la metodología de gobernanza multinivel, para poder analizar la estructura del nuevo orden de gobernanza, cuenta con tipos de investigación descriptiva, explicativa, documental, transversal, y cualitativo.

El estudio está conformado por dos variables. La primera es sobre el Servicio Público de abastecimiento del agua potable de EPMAPA-T con 4 dimensiones: Calidad del Servicio, Problemática del servicio, Planificación y Control. La segunda variable es sobre la Percepción Ciudadana con 3 dimensiones: Comunicación, Participación e Insatisfacción. En conclusión, manifiesta que las percepciones ciudadanas son primordiales para que la empresa EPMAPA-T pueda brindar un servicio de calidad permitiendo que el usuario se sienta satisfecho por la prestación del mismo, además la empresa debe encaminar en la perspectiva del cliente por lo que evalúa la calidad de acuerdo a los estándares, normas y requisitos establecidos por la entidad reguladora del servicio (Narváez y Villarreal, 2021).

Con la información obtenida de esta investigación permite determinar que para nuestro estudio el servicio del agua potable es de vital importancia, teniendo en cuenta que los usuarios dan la perspectiva de la calidad del servicio brindado, de esta manera se podría manifestar que la insatisfacción del usuario es generada por la inconsistencia y poco involucramiento de los funcionarios, al no atender todas las necesidades requeridas para que los usuarios se sientan respaldados por sus servidores.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

A continuación, se presenta una amplia bibliografía sobre las teorías de las dos variables. La variable independiente es la Gestión Pública y la variable dependiente es la incidencia en la prestación del servicio de agua potable.

### **2.2.1. Teorías de la gestión pública**

#### **Teoría de la gestión pública como arte, ciencia y profesión**

Lynn (1996) mencionó que la teoría de la gestión pública estaba enfocado en los administradores y asesores tomando en cuenta cinco elementos importantes que son la dependencia; mercados, jerarquías y clanes; racionalidad limitada y estilo cognoscitivo; discreción ejecutiva y abasto burocrático; lógica de la acción colectiva y la teoría del juego dentro de este manifiesta sobre el reencuadre, redes, tipo psicológico, costos de basura y los instrumentos, con estos busca es mejorar el análisis críticos de los administradores públicos.

Entonces según Lynn (1996), al tomar en cuenta esos elementos ya mencionadas a la teoría le permitió entender y conceptualizar a la gestión pública, donde esta teoría ayuda a que los administradores sean críticos y analíticos, es decir que ellos mismo puedan identificar los problemas existentes dentro de una institución y tengan la capacidad en solucionar y gestionar por ellos mismo de acuerdo a sus experiencias, de tal manera que la teoría permite a los administradores solventar las dudas buscando en mejorar la ignorancia, la inercia del desempeño a fin de satisfacer las necesidades reales de la ciudadanía.

#### **Teoría de la gestión pública en su situación actual**

En el libro de la gestión pública en su situación actual escrito por Bozeman (1998), la teoría de la gestión pública está enfocándose en dos puntos el primero con las ideas de las escuelas comerciales y el segundo con las escuelas de políticas públicas, este pensamiento surge a finales de los setenta, los dos enfoques surgen casi al mismo tiempo pero con distintas ideologías, donde las escuelas políticas públicas fue de vital importancia analizar como la gestión permite adquirir su propia identidad y que la gestión política no se recaiga en una administración cotidiana, ni tampoco en una gestión estratégica sino más bien en la función del administrador y de los ejecutivos, buscaba que los funcionarios públicos es necesario tener conocimientos requeridos para llevar a cabo sus funciones encargadas, además menciona que tanto entidades públicas y privadas son similares en aspectos de las gestiones del servicio.

Por otro lado, las escuelas comerciales realizan distinción entre público y privado que no tienen el mismo nexo y están más cercanos a la administración pública tradicional, que tienen un concepto más disciplinario comercial por lo que se enfatiza en desarrollar la teoría empírica que sigue enfocando en los procesos de las organizaciones, personal y presupuesto. Por lo tanto, la escuela política se relaciona con las asociaciones para analizar y gestionar las políticas públicas, en cambio la escuela comercial es más dominante en la división del sector público de la academia de administración, estos dos enfoques menciona que ha ayudado a tomar posición como gestión pública a fin de que todos los ciudadanos estén satisfechos con la gestión brindada (Bozeman, 1998).

Tras realizar el análisis de las dos teorías de la variable independiente, se ha podido identificar que a nuestra investigación lo que más aportó la teoría de gestión pública de Lynn (1996), es de que los administradores o funcionarios deben estar preparados a enfrentar la realidad a pesar de no contar con suficientes recursos económicos, humanos y materiales modernos, la institución debe tratar de solventar las necesidades generales a fin de brindar calidad de servicio a la ciudadanía.

### **2.2.2. Gestión**

Esencialmente se podría decir que la gestión es la forma de manejar o ejercer los asuntos de la autoridad dentro de una institución determinada como lo manifiesta Westreicher (2020), "la gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo" (Westreicher, 2020).

La gestión es un proceso que ejecuta dentro de una institución donde implica la coordinación de las actividades ya sea para evaluar, definir y alcanzar con los objetivo y metas trazados, es decir, organiza, articula y define las necesidades tanto de los recursos humanos, técnicas y económicas. "La gestión como proceso integral permite la participación de todos los implicados en los procesos de diagnóstico, planeamiento y desarrollo de acciones establecidos en relación con la visión y misión de la organización" (Ropa y Alama, 2022, pág. 87). Por ende, las gestiones deben llevarse a cabo con responsabilidad al realizar los procesos correspondientes bien pueden ser institucionales o particulares.

Enfatizando a los autores la gestión permite llevar a cabo los procesos o acciones de una institución para llegar a un resultado satisfactorio a toda la población, de tal manera una buena gestión ayuda a mejorar a las instituciones en todo ámbito,

necesariamente la gestión es la parte fundamental para mantener como una entidad desarrollada a fin de solucionar los problemas que aquejan a la sociedad.

### **2.2.2.1. Gestión Pública**

Gestión pública está enfocada en la administración eficiente y eficaz de los recursos del Estado, orientado en planificar, movilizar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos, relacionado con problemas, desafíos y así generar espacios de planificación participativa, al igual diseñar políticas públicas que incluya la coordinación, coherencia, monitoreo, entrega de resultados, provisión de bienes y servicios públicos que permitan mejorar continuos procesos de evaluación y aprendizaje para generar mayor impacto de la acción estatal con la rendición de cuentas a fin de dar respuestas de las demandas cada vez más desinformadas y exigentes, a la vez buscar satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país (CEPAL, 2018).

La gestión pública no solo trata de mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos, la gestión pública también habla acerca de la aplicación de políticas o recursos que el Estado necesita para conseguir el desarrollo y el bienestar social de una población, es decir, es un factor importante para construir una sociedad más justa y equitativa (Chica, 2020).

De acuerdo, a los autores citados anteriormente la gestión pública se destaca en la administración de la institución, la finalidad es de lograr cumplir de la mejor manera los objetivos y metas proyectadas, con el desempeño de cada uno de los encargados se puede identificar las falencias, que no está ayudando al progreso, entonces se puede manifestar las gestiones influye demasiado en la evolución en una entidad por lo que está contemplada desde la planificación y financiamiento hasta la producción de bienes y servicios públicos.

### **2.2.2.2. Gestión Comunitaria**

Es el conjunto de prácticas, saberes y tradiciones de las comunidades, pueblos, nacionalidades, entre otras, que se mantienen sobre la gestión de los recursos hídricos, su conservación, uso y aprovechamiento, basándose en la satisfacción de las necesidades humanas básicas y de sobrevivencia, se encargan de distribuir el líquido vital y de conservar las fuentes de abastecimiento, nacen debido a la

incapacidad de los gobiernos para aumentar o mantener la cobertura de los servicios de agua potable, especialmente en zonas rurales (Casas, 2015).

De igual manera para Montenegro (2017), "la gestión comunitaria se relaciona con el desarrollo de un conjunto de estrategias en el que intervienen un conjunto de actores sociales con el propósito de alcanzar ciertos objetivos relacionados con el bienestar de sus integrantes" (pág. 4).

Entonces la gestión comunitaria son estrategias y acciones desarrolladas por autoridades locales orientadas para resolver problemas específicos conjuntamente con la ciudadanía toman decisiones favorables para todos, es decir, con la gestión exige mediar, alcanzar consensos y coordinar objetivos e intereses de la comunidad apoyándose con los diversos actores sociales.

### **2.2.2.3. Administración Pública**

La administración pública está relacionada con la estructura tanto de la sociedad y del Estado, su accionar es determinar los instrumentos y mecanismos apropiados para el funcionamiento de las estructuras, para Miño (2020), la administración pública es considerada como "el estudio del estado, como forma de expresión de la sociedad" (pág. 25). Se puede indicar que es la acción del Estado donde debe coordinar, organizar y administrar las actividades del Estado con los recursos humanos y materiales adecuados, su fin es satisfacer las necesidades en general.

Fortún (2019) manifestó que la administración pública viene a cumplir una función elemental tanto para el gobierno y la ciudadanía, en sí es un factor importante dentro del sector público, que realice actividades de administrar y gestionar entidades del estado, organismos y entre otros, su finalidad lograr integrar los intereses colectivos para gestionar con facilidad las acciones correspondientes.

Recalcando a los autores citados cabe mencionar que la administración pública hace referencia a un conjunto de organismos y funcionarios que ejerce las acciones del Estado basándose en las leyes y normas con la finalidad de brindar eficientemente el servicio, por ende, a través de la administración el Estado puede recaudar, organizar y redistribuir los recursos públicos, así buscando garantizar un bienestar digno para todos.

### **2.2.2.4. Gobernanza**

Aguilar (2015) indicó que la gobernanza es el proceso de acciones que es dirigida mediante el gobierno a la sociedad ya que todas las sociedades sufren problemas

de labor combinada, ante ello la gobernanza lo que busca es guiar, gestionar y ofrecer respuestas gubernativas a las transformaciones sociales y económicas coordinando con diversos actores sociales, por ende su fin es que tengan la capacidad de interactuar entre sí tanto con el gobierno, las empresas privadas, las organizaciones civiles y los ciudadanos, garantizando calidad de prestación de servicio público así logrando satisfacer las necesidades sociales actuales.

La gobernanza busca solucionar problemas interactuando entre diferentes actores sociales y la administración pública, es decir, trata de dar dirección a la sociedad donde el gobierno formal pueda entrelazar los asuntos públicos. Según Muñoz (2020) puntualizó: "Gobernanza, un modelo que surge para establecer relaciones más horizontales, coordinadas y articuladas entre el Estado y los diversos actores a diferentes escalas territoriales" (pág. 106).

Al igual la **gobernanza multinivel** se caracteriza por un cambio en el papel del Estado, ya que éste deja de ser el único actor que da contestación a los problemas sociales, para interactuar con el resto de actores involucrados en las cuestiones sociales, mostrando una función de coordinación de dichos actores en la formulación y gestión de las políticas públicas (Pemán & Jiménez, 2013). En ese mismo contexto, cabe destacar que los diferentes niveles de gobiernos necesariamente deben alinearse a la gobernanza multinivel porque involucra variedad de actores a la función por lo que es "un conjunto numeroso de actores estatales y no estatales ubicados en diferentes niveles, como el local (subnacional), el nacional y el global (supranacional)" (Trench, Larson, Libert y Ravikumar, 2018, pág. 3).

Poniendo en énfasis a los autores citados la gobernanza surge por la crisis de la Nueva Gestión Pública no pudo solucionar los problemas sociales desde lo gubernamental, ante ello plantean la forma de interactuar entre Estado y actores públicos e privados para enfrentar los problemas necesariamente debe buscar colaboraciones con varios actores, no se puede solventar únicamente con los sectores públicos, por ende la gobernanza hace referencia a la forma de gobernar donde el gobierno se vuelve agente de espacios sociales que interactúa con los demás buscando de alguna manera que los otros actores contribuyan a la gestión.

### **2.2.3. Principios de la gestión pública.**

Para establecer los principios enfocados a la gestión pública partimos de los principios establecidos por Monge, Arregui, Díaz y Sandoval (2020), cada uno de los principios buscan regir, normar y fundamentar a los involucrados en sus competencias y

atribuciones, que deben tener mucho en cuenta al momento de brindar el servicio.  
(Ver tabla 1)

**Tabla 1.** Principios de la gestión pública

Principios	Concepto
<b>Legalidad</b>	Siempre deben estar sometidos a la ley, al realizar cualquier tipo de acción dentro del sector público, y de ninguna forma debe ser hecha a la voluntad de las personas.
<b>Inclusión y Equidad</b>	Todos las personas ya sea con problemas de discapacidad, grupos sociales excluidos y vulnerables tiene derecho a ser incluidos tanto económica, social, política y cultural así promoviendo la igualdad de oportunidades y beneficios que se deben preservar cada uno de ellos.
<b>Servicio al ciudadano</b>	<p>Se refiere a que las entidades de Poder Ejecutivo siempre deben estar predispuestos al servicio de la ciudadanía buscando solventar las necesidades generales y asegurando que su gestión se realice con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eficiencia:</b> cumplimiento oportuno de los objetivos y las metas estatales.</li> <li>• <b>Eficacia:</b> optimización de los recursos disponibles buscando innovación y mejoramiento continuo</li> <li>• <b>Simplicidad:</b> elimina requerimientos y procedimientos innecesarios.</li> <li>• <b>Sostenibilidad ambiental:</b> se orienta al uso racional y sostenible de los recursos naturales.</li> <li>• <b>Predictibilidad:</b> información veraz, completa, confiable y oportuna.</li> <li>• <b>Continuidad:</b> adopta como referentes de actuación las políticas de Estado acordadas, así como los objetivos, metas, planes y programas estipuladas.</li> <li>• <b>Rendición de cuentas:</b> periódicamente a toda la ciudadanía tiene la obligación los responsables desarrollar la rendición de cuenta</li> <li>• <b>Prevención:</b> tener la capacidad de enfrentar riesgos que afectan la vida de las personas.</li> <li>• <b>Celeridad:</b> asegurar que todo procedimiento cumpla su trámite regular dentro de los plazos establecidos.</li> </ul>
<b>Participación y Transparencia</b>	En este contexto la misma gestión pública exige transparencia de información y la participación e interacción entre el Estado y la sociedad para ser llevada con responsabilidad de ambas partes en beneficio de todos.
<b>Organización, Integración y Cooperación</b>	Busca que el estado cada vez más trabaje de forma unida y conjuntamente mediante cooperación con los organismos, es decir, permite observar a la gestión pública como una matriz constante dispuesta y orientada a dar soluciones de manera eficaz y eficiente.
<b>Competencia</b>	Dentro de la Constitución estipula ordenamientos o sistemas jurídicos autónomos correspondientes a cada uno de los órganos o entes, es decir, todas las

entidades tiene su propia función donde debe ser regulada determinadas materias.

**Nota:** Tomado de Monge, Arregui, Díaz y Sandoval (2020); Principios de la gestión pública.

#### **2.2.4. Características de gestión pública**

La gestión pública enfatiza las características por lo que son importantes para un buen funcionamiento de las instituciones y organizaciones según Sánchez (2020):

- Adentrarse cada vez más a la gestión privada, enfocado netamente en el nivel de eficiencia en la gestión de los recursos.
- Distribuir responsablemente todos los recursos, por lo que las organizaciones públicas no solamente cumplen con criterios económicos sino también con motivaciones sociopolíticas que permite dejar en una buena apariencia al Estado.
- Contar con un principio de competitividad, si bien es cierto las entidades públicas en su mayoría no actúan en mercados, en sí no tienen competidores, aunque algunas empresas públicas tienen un perfil de competidor, es decir interactúan en mercados frente a alternativas del sector privado.
- Principalmente la gestión pública busca la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, la cual se evidencia mejorando las condiciones de vida y la defensa de los intereses.
- Las instituciones públicas deben permitir y facilitar la mejora del bienestar y el desarrollo con su actuación.

#### **2.2.5. Fases del ciclo de la gestión pública**

Bastidas y Pisconte (2009) manifestó que el ciclo de la gestión pública permite direccionar correctamente las funciones administrativas de las entidades públicas buscando cumplir con sus fines y responsabilidades y la provisión de servicios públicos, para la cual deben actuar de manera ordenada y secuencial a fin conseguir resultados deseados, ya que en todas las etapas están interactuando y retroalimentando constantemente dando solución a los problemas. (Ver tabla 2)



**Tabla 2.** Ciclo de la gestión pública

<b>Fases</b>	<b>Concepto</b>
<b>Planteamiento</b>	Parte de la visión de lo que se quiere lograr adoptando políticas necesarias, prioridades, estrategias, programas, proyectos e indicadores que permitan medir progresos de las actividades en beneficio del desarrollo integral y sostenible, en sí es un proceso gubernamental integrador, organizado y participativo para cumplir con los objetivos planteados.
<b>Normativa</b>	Son normas que regulan las relaciones institucionales, ciudadanas, los servicios públicos, así como la instrumentalización de las políticas públicas, con la cual busca que las instituciones sean gestionadas conforme a la ley, a fin de evitar problemas a futuro.
<b>Dirección y ejecución</b>	Son acciones de inversión públicas que permite cumplir con la misión institucional, organizando y coordinando las capacidades humanas, en sí para la ejecución íntegra cadena de valor de insumos, actividades, productos, efectos e impactos, es decir necesariamente en este contexto utiliza los recursos financieros, bienes y activos necesarios para las gestiones a fin de fortalecer los bienes y servicios de interés público, cubriendo con las necesidades en generales.
<b>Seguimiento, control y evaluación</b>	Son procesos que están en todas las etapas de gestión pública monitoreando y evaluando, por ende, está a ayuda a verificar el cumplimiento de los indicadores establecidos, calidad de los servicios públicos y observancia de las normas. El seguimiento permite establecer si el plan de trabajo y los objetivos se están logrando mientras que la evaluación ayuda a determinar si han plasmado los procesos, productos y resultados finales, es decir que, si no realiza el seguimiento oportuno, no se la puede realizar la evaluación por lo que no se adquiere ninguna información que le permita dar un juicio de valor. Por lo tanto son esenciales para detectar los logros y dificultades en la ejecución así poder buscar soluciones a los problemas.

**Nota:** Tomado de Bastidas y Pisconte (2009); Ciclo de la gestión pública.

## **2.2.6. Teoría del servicio público**

### **Libro de derecho administrativo enfocado en el servicio público**

De acuerdo, con lo que manifiesta Fernández (2016), en su libro de derecho administrativo haciendo énfasis al servicio público, indica que es la parte fundamental de la administración pública, para ser contextualizada como servicio público tuvo que pasar varios años, pero este fue el instrumento esencial para el mejoramiento especialmente para los Estados que tienen falencias en el manejo de la gestión, pero esa idea solo se quedó ahí, cumplió el rol, por lo que varios países tienen distintas asimetrías tanto en lo económico, social, político y cultural, aunque bien es cierto que todavía se mantiene como un instrumento de utilidad, que se acentúa en el ámbito jurisdiccional, legislación y en la doctrina.

Es por ello que el autor Fernández (2016), mira la necesidad de enfatizar en la división de poderes o separación de funciones; separación de la jurisdicción administrativa de la judicial, evolución de nuevas tecnologías acuerdo a la necesidad, secularidad de actividad eclesiástica ya sea en la salud, en la educación y en el bienestar social, la desamortización de los bienes eclesiásticos, fundamentar las atribuciones necesarias para llevar adelante la administrativa del gobierno, y por último ve la necesidad tener herramientas básicas para repartir la competencias tanto para el órgano administrativo y judicial, para la cual el servicio público necesita ser asegurado y controlado por los gobiernos, por ende debe ser brindada el servicio de manera universal, es decir prestar atención en un menor tiempo posible a todos.

Para el estudio de la variable dependiente se enfocó en el libro de Fernández donde aportó a la investigación comprender que necesariamente se debe brindar calidad de servicio para que la población se sienta respaldados por los gobiernos, ganando la confianza de la ciudadanía para la cual es fundamental dividir las funciones de acuerdo a su conocimiento a fin de garantizar una buena gestión y así mantener una institución desarrollada capaz de solucionar cualquier tipo de problemas que surjan.

## **2.2.7. Servicios públicos**

El servicio público hace referencia a la acción desarrollada por el Estado, por la cual las personas obtienen el acceso a ciertos suministros los cuales son muy indispensables para el diario vivir, el agua es un derecho de libre acceso para todos los seres humanos, es preciso distribuir este recurso debido a que dependen muchas

actividades de este recurso, por lo tanto si se presentan cortes de este servicio se suspende el desarrollo permanente de estas actividades necesarias (Núñez, 2018). Según Jiménez (2021), el servicio público se constituye por jugar un papel importante dentro de las acciones que realizan las comunidades de manera igualitaria y continua, a través de ello se refleja la buena administración, en la prestación directa, en su regulación y control, satisfaciendo las necesidades esenciales, siendo prestados en forma universal, obligatoria y continua, respondiendo las demandas presentadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

En tal sentido, con lo mencionado de los anteriores autores, el servicio público son actividades desarrollada de manera uniforme y continua que tienen la finalidad de satisfacer las necesidades de la población, convirtiéndose en servicios indispensables, por ese motivo son proporcionados de manera regular para no interrumpir las actividades diarias de las personas, por ende, es obligación del estado, a través de la administración pública dotar estos servicios a la población de una manera equitativa y abasteciendo del agua potable a las zonas más lejanas.

### 2.2.8. Servicios públicos domiciliarios

La Defensoría del Pueblo Ecuador (2017) explicó que los servicios públicos domiciliarios son prestados directamente en los hogares por proveedores públicos o privados, basados con el análisis de dignidad, igualdad y libertad que pueden ser entendidos como un medio para que las personas que lo reciben puedan alcanzar una vida digna de igualdad de condiciones, al igual son administrados por el Estado, como un servicio público del agua potable. (Ver tabla 3)

**Tabla 3.** Servicios públicos domiciliarios

Tipos	Concepto
<b>Agua potable</b>	Servicio de distribución de agua a los hogares, a través de redes de tubería, prestado por los GAD, empresas públicas o juntas de agua, en su regulación y control está a cargo la Agencia de Regulación y Control.
<b>Alcantarillado</b>	Servicio de recolección prestado en los domicilios por los GAD's Municipales de los residuos, principalmente líquidos a través de tuberías y conductos.

<b>Electricidad</b>	Servicio que corresponde a la distribución de energía eléctrica, incluye en este servicio la conexión de postes, cables y la medición de consumos, es suministrado en los hogares por el GAD central a través de empresas públicas, mixtas y privadas.
<b>Telefonía Fija/convensional</b>	Corresponde al servicio básico de telecomunicaciones, cuyo objeto es garantizar la transición de voz por medio de las redes conmutadas de acceso generalizado al público, dentro de un mismo municipio o a nivel nacional.
<b>Recolección de basura</b>	Es el proceso de recolección de residuos sólidos en los hogares, a cargo del Gobierno Autónomo Descentralizado o empresas públicas
<b>Gas licuado de petróleo (GLP)</b>	Este servicio de distribución de gas doméstico comercializado por medio de tuberías u otros medios a personas naturales y jurídicas, calificada por la ARCH Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero.

**Nota:** Tomado en base a la Defensoría del Pueblo Ecuador (2017); Servicios públicos domiciliarios.

### 2.2.9. Caracteres del servicio público

El servicio público está inmerso a ciertos caracteres legales, los cuales se modifican constantemente, por tal razón el deber del Estado es asegurar que los servicios sean de calidad e inspeccionadas los distintivos rasgos, a fin de garantizar la satisfacción de carácter general a los ciudadanos (Fernández, 2016). (Ver tabla 4)

**Tabla 4.** Caracteres del servicio público

<b>Principios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Generalidad</b>	Conocida como universalidad por lo que todas las personas tienen la obligación en acceder a los servicios públicos, para la cual debe cumplir los requisitos señalados en su normativa jurídica, al igual todo servicio público se vincula con los derechos humanos.
<b>Uniformidad</b>	Llamada también de igualdad, el servicio debe presentarse a todas las personas permitiendo que los usuarios puedan exigir y recibir de manera igualitaria y sin discriminación alguna de cualquier servicio, son reconocidas y apoyadas por el derecho internacional de los derechos humanos.

<b>Regularidad</b>	El servicio público viene regido desde leyes, normas y reglas, acogándose de acuerdo a la normativa jurídica que la regula, si no se da la regulación jurídica, el servicio puede ser general y uniforme así siendo deficiente.
<b>Obligatoriedad</b>	Vine regido desde normas constitucionales, el Estado tiene el deber de asegurar la prestación del servicio público, cada vez que el usuario requiera al igual puede realizar reclamos ante quienes lo presentan.

---

**Nota:** Tomado en base a Fernández (2016); Caracteres del servicio público.

### 2.2.10. Elementos del servicio público

Para establecer los elementos enfocados al servicio público se configura en un conjunto de elementos indispensables de Fernández (2016), en los cuales no es posible sin su presencia para lograr una buena integración y prestación de los servicios públicos.

- **La necesidad a cuya satisfacción se destina el servicio:** el servicio público nace de la necesidad de las personas, convirtiéndose en un problema de carácter general cuya satisfacción se inserta en el Estado, el cual debe asegurar su bienestar, dando cumplimiento mediante el desarrollo de actividades que implica la prestación del servicio público.
- **El universo de usuarios potenciales del servicio público:** El servicio público es insólito sin la presencia de usuarios, al establecerse necesidades, estas son de carácter general no se puede establecer servicios para satisfacer intereses exclusivos, por esa razón cuando el servicio público es suministrado, va dirigido a toda la población.
- **La intervención estatal:** en todo servicio público tiene que haber la intervención del régimen jurídico por el motivo de que los servicios públicos son prestados por órganos administrativo estatales dando empoderamiento de carácter generalidad, regularidad, uniformidad y continuidad.
- **El sujeto que desarrolla la actividad satisfaciente:** No puede operar un servicio público sin un sujeto que es designado a su cargo correspondiente, cuando el Estado se ve incapacitado para la prestación de un servicio público lo puede autorizar a particulares a través de la autorización y el servicio se torna en una actividad de carácter productivo convirtiéndose en una actividad económica.

- **Los recursos necesarios para la presentación del servicio:** para la prestación de un servicio público es importante contar con recursos humanos, materiales, bienes muebles e inmuebles, maquinaria, herramientas, mobiliario y recursos financieros que son necesarios para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

### 2.2.11. Dimensiones del servicio público

Son cinco las dimensiones utilizadas para medir la calidad del servicio público, el servicio tiene que ser brindado adecuadamente y con responsabilidad hacia la ciudadanía, las cuales dimensiones son referentes del modelo Servqual (Yovera y Rodríguez, 2018). (Ver tabla 5)

**Tabla 5.** Dimensiones del servicio público

Dimensiones	Descripción
<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa, es decir de forma exacta, puntual y creíble.
<b>Sensibilidad</b>	Hace referencia en ayudar a los usuarios al igual prestarles un servicio de manera rápida y adecuada, como en la atención, en responder a quejas o peticiones que tengan los usuarios y así poder solucionar problemas
<b>Seguridad</b>	Demuestra conocimientos y atención por la organización y de la de los mismos para inspirar confianza y credibilidad a los usuarios, en la cual previene la inexistencia de peligros y riesgos.
<b>Empatía</b>	Se refiere a la atención caracterizada que la organización ofrece a sus usuarios, es decir, transmitir la sensación de que se atienden a sus necesidades, haciéndole sentir al usuario importante y comprendido mediante el servicio otorgado.
<b>Elementos tangibles</b>	Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, infraestructura, equipos, personal y material de comunicación, al igual lo asociado con la imagen y la comodidad que la institución pueda ofrecer a sus usuarios.

**Nota:** Tomado en base a Yovera y Rodríguez (2018); dimensiones del modelo Servqual del servicio público.

### 2.2.12. Mejoramiento del servicio

Se debe comprender sus necesidades y experiencias que se dan en la organización por ello hace que disminuya la calidad de servicio a los usuarios, para la mejora de

servicio, implica en comprometerse toda la institución en trabajar con planes de acción y ejecutándose con compromiso, para un servicio de calidad se requiere que el personal de cualquier institución o empresa, comparta una preparación y formación de calidad en el cual el cliente o usuario sentirá que los servicios brindados son confiables y tienen un compromiso en solucionar problemas de los clientes mediante una buena actitud y responsabilidad (Castro, 2019).

Por otro lado, el mejoramiento del servicio, como lo define el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018), son las buenas prácticas en la administración pública en la que puede reducir el tiempo de espera y mejora la relación en el rendimiento de los servicios públicos así incrementando la productividad con responsabilidad. De esta manera el sector público cumple un papel fundamental en la renovación económica y social de la sociedad.

En función, a lo mencionado de los autores, el mejoramiento del servicio se refiere en tener buenas prácticas de administración, comprender las necesidades y experiencias implica en demostrar el compromiso de la institución hacia las personas, reduciendo el tiempo de espera y mejorar una relación entre la ciudadanía y la institución de la que presta dicho servicio público.

#### **2.2.12.1. Satisfacción al cliente**

Uno de los servicio que la institución busca es la satisfacción de los usuarios la cual es conocida como un efecto que una persona siente al cumplir con sus expectativas, es beneficioso para ambas partes, de acuerdo a Castro (2019), indica que la satisfacción al cliente ayuda en poder observar, monitorear y mejorar técnicas para buscar el desarrollo de su producto o su servicio, donde los consumidores saben de sus necesidades dentro de una organización, es fácil de asumir la decisión de regresar y continuar con los servicios ya que percibe un buen trato por parte de aquella entidad.

Por otro lado, la percepción ciudadana del servicio público del agua potable es un proceso en la que los usuarios valoran y juzgan sobre la realidad en la que perciben el servicio, son quienes desarrollan expectativas de bienestar por ello no significa que estén satisfechos con el servicio público, es necesario en los hogares de contar con todos los servicios que brinda el Estado porque cuando se genere algún problema deben intervenir hacia la ciudadanía para solventar a las inquietudes debido a que los usuario son quienes declaran haber tenido una experiencia

significativa con el servicio público prestado ( Bustos, Juárez, Sandoval, Quintero y García, 2017).

Por lo tanto, con lo anterior mencionado, la satisfacción al cliente es un efecto que una persona percibe al sentirse cómodo en el adquirir el servicio, efectivamente la satisfacción ocurre solo cuando el usuario queda feliz y contento con el servicio ofrecido por la entidad, de igual manera puede darse la inconformidad en adquirir el servicio ocasionando reclamos hacia la institución las cuales serán útiles para planificar con nuevas estrategias de cambio que beneficiaran a la institución para así llegar a satisfacer al usuario.

#### **2.2.12.2. Usuario**

Según la Defensoría del Pueblo Ecuador (2017), el usuario es toda persona natural o jurídica, el que utiliza o disfruta del servicio brindado sea público o privado, es así como es un beneficio para la vida diaria de las personas, de forma habitual. El usuario debe saber distinguir los servicios de los que va hacer uso siendo usualmente quien va a realizar los pagos de los servicios consumidos.

En el mismo sentido, según Pérez (2021), el usuario es un individuo que normalmente suele manejarse a la defensiva, ante la percepción del servicio que este recibe como puede ser la energía eléctrica, telefonía convencional o fija, agua potable, gas, saneamiento, alcantarillado, entre otros, son servicios que adquiere diariamente para poder realizar sus actividades cotidianas.

De acuerdo, a los autores citados anteriormente el usuario es quien hace uso de servicios públicos, que le benefician a realizar sus actividades en su vida diaria, de la misma manera puede ser el propietario, proveedor o arrendatario, siendo así usualmente quien realiza el pago del servicio consumido y más aún si se trata del servicio público del agua potable.

#### **2.2.13. Agua potable**

De acuerdo, a la Organización de las Naciones Unidas (2021), el agua potable es una sustancia sin microorganismos y sustancias tóxicas que puedan afectar a la salud de las personas, es garantizada al ser ya potabilizado, se convierte apta para el consumo, es tratada y trasladada a los lugares adecuados e instalada dentro de los domicilios lista para el consumo humano.

En relación con lo mencionado anteriormente, el agua potable es apta para el consumo humana cuando es tratada para no contener microorganismos y sustancias



toxicas que perjudican a los usuarios, es un servicio público indispensable tratado y trasladado a los diferentes lugares, en el caso de las zonas rurales es distribuida por la junta que haya sido creada, para poder brindar ese servicio al resto de comunidades que la conforman tienen que ser usuarios de la misma, en la que serán beneficiados de todo su servicio en forma equitativa.

#### **2.2.13.1. Juntas administradoras de agua potable**

Son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, su fin es brindar el servicio de agua potable a sus comunidades de quienes la conforman. Dentro de las zonas rurales es de vital importancia contar con una junta de agua potable en la cual los usuarios dependen del abastecimiento para satisfacer sus necesidades, buscando dar equidad, solidaridad, interculturalidad, eficiencia económica, sostenibilidad de recursos hídricos, calidad de prestación de los servicios e igualdad de repartición de agua a los usuarios (Reglamento de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, 2015).

Con lo anterior mencionado, se deduce que las juntas administradoras de agua potable tienen titularidad legal para adquirir los derechos y contraer las obligaciones que se confiere a una organización, con la finalidad de ofrecer el servicio de calidad y de una manera eficiente a los usuarios que la conforman sintiéndose satisfechos con el servicio de agua potable brindado.

#### **2.2.13.2. Funciones de las juntas administradoras de agua potable**

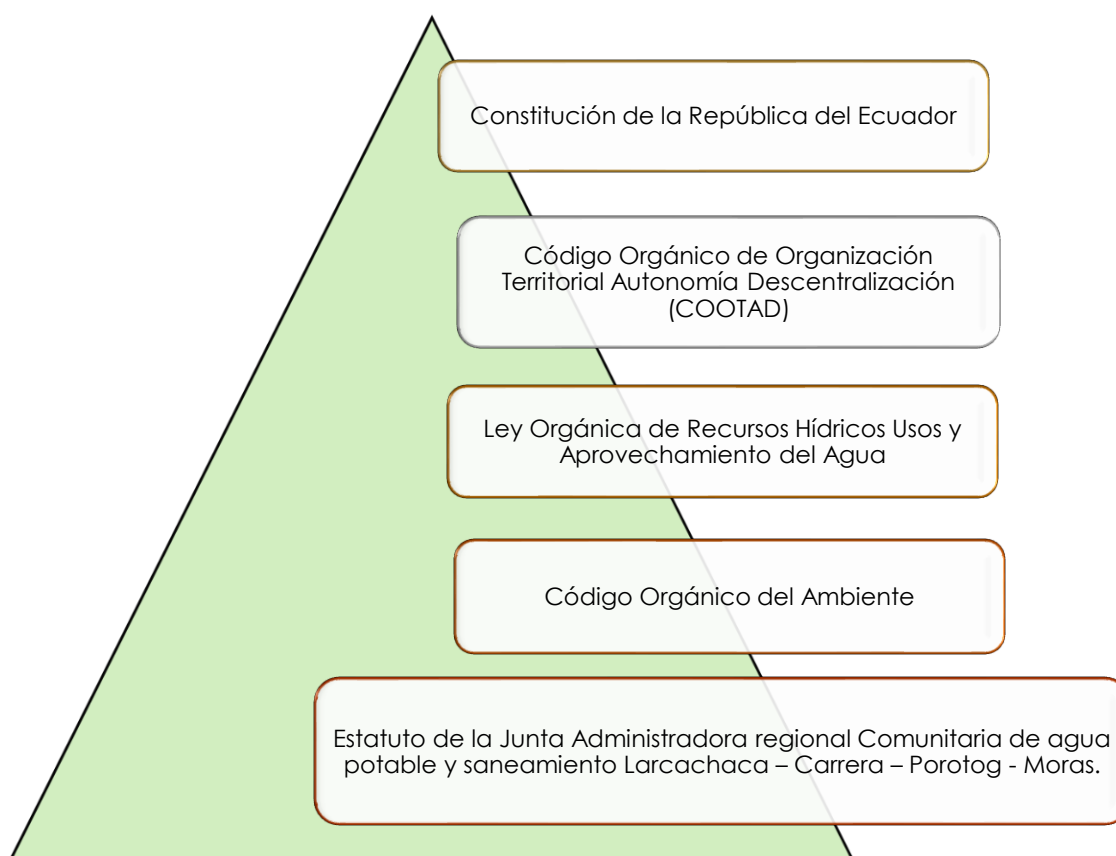
Las siguientes funciones mencionadas en el Reglamento de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2015), en el artículo 41 son importantes para la prestación del servicio que van a recibir los usuarios, brindando así la junta administradora de agua potable y saneamiento un servicio de calidad a sus usuarios que la conforman:

- Conservar, mantener y rehabilitar las infraestructuras para la prestación de los servicios.
- Participar conjuntamente con la Secretaría del Agua para la protección de las fuentes de dotación del sistema de agua potable, evitando la contaminación.
- Establecer tarifas por la prestación del servicio, regulados por la Ley.
- Aprobar los presupuestos para el funcionamiento de los servicios.
- Resolver los conflictos que puedan existir entre sus miembros. En el caso de que el conflicto no se pueda resolver internamente, se acudirá ante la Autoridad

de Demarcación Hidrográfica o al Responsable del Centro de Atención al Ciudadano, quien decidirá sobre el mismo cuando se corra traslado y en el ámbito de sus competencias.

### 2.3. MARCO LEGAL

Es importante considerar que la investigación debe estar sujeta a un marco normativo haciendo énfasis a las variables a investigar para ello se toma los siguientes instrumentos en orden jerárquico, la Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. En Ecuador asume el régimen legal basado en la Pirámide de Kelsen, el sistema manejado por niveles, donde todas las leyes y regulaciones están interrelacionadas y siguen la misma dirección establecida (Narvaéz y Virrreal, 2021). (Ver figura 1)



**Figura 1.** Pirámide de Kelsen

**Tabla 6.** Análisis de los artículos

Artículo	Detalle	Análisis
<b>CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR</b>		
12	El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.	Dentro de la constitución se reconoce que el agua es un derecho de uso público fundamental e irrenunciable,
66	2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.	inalienable, imprescriptible para las personas, es un servicio del cual permite
264	4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.	realizar varias actividades planificadas de los usuarios que son esenciales para la
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.	vida, además se prohíbe totalmente la privatización de este recurso, por otro
318	Se prohíbe toda forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias. El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación (Constitución de la República del Ecuador, 2008).	lado el Estado a través de la Autoridad Única del Agua es el responsable en la provisión, planificación y gestión de los servicios públicos que serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias capaces de liderar con su propia gestión planificada.
<b>CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD)</b>		
55	d. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.	Este instrumento determina, que las competencias delimitadas que tendrán las instituciones públicas encargadas de

132	Ejercicio de la competencia de gestión de cuencas hidrográficas.- La gestión del ordenamiento de cuencas hidrográficas que de acuerdo a la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados regionales, comprende la ejecución de políticas, normativa regional, la planificación hídrica con participación de la ciudadanía, especialmente de las juntas de agua potable y de regantes, así como la ejecución subsidiaria y recurrente con los otros gobiernos autónomos descentralizados, de programas y proyectos, en coordinación con la autoridad única del agua en su circunscripción territorial, de conformidad con la planificación, regulaciones técnicas y control que esta autoridad establezca.	la administración descentralizada del Estado, en el manejo del servicio público de agua potable está asignado como una competencia de los GAD's municipales con sus respectivas normativas, dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes, donde municipio debe coordinar con los instituciones correspondientes de acuerdo al territorio situada para prestar el servicio.
137	Ejercicio de las competencias de prestación de servicios públicos. - Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes. Los servicios que se presten en las parroquias rurales se deberán coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados de estas jurisdicciones territoriales y las organizaciones comunitarias del agua existentes en el cantón (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010).	

### LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA

1	El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida, elemento vital de la naturaleza y fundamental para garantizar la soberanía alimentaria.	El ser humano tiene derecho por ley que presten calidad y cantidad suficiente de agua potable, a fin de proteger el agua
3	Objeto de la Ley. El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos, a fin de garantizar el <i>sumak kawsay</i> o buen vivir y los derechos de la naturaleza establecidos en la Constitución.	el Estado otorga a varias instituciones que regule, controle, restaure y conserve la fuentes de agua ya que es esencial para la vida, Otro punto importante que recalca esta ley es que hace referencia
4	b. El agua, como recurso natural debe ser conservada y protegida mediante una gestión sostenible y sustentable, que garantice su permanencia y calidad.	al consumo de agua donde bien puede ser administrada como pública o

	<p>d. El agua es patrimonio nacional y estratégico al servicio de las necesidades de las y los ciudadanos y elemento esencial para la soberanía alimentaria; en consecuencia, está prohibido cualquier tipo de propiedad privada sobre el agua.</p> <p>e. El acceso al agua es un derecho humano.</p> <p>h. La gestión del agua es pública o comunitaria.</p>	<p>comunitaria acuerdo a lo estipulado dentro de la Constitución de la República Ecuador en el artículo 318, tiene la facultad de gestionar, creando las juntas comunitarias de agua potable donde los GAD's Municipales no preste el servicio de agua potable, al ser una junta comunitaria tiene la obligación de velar por necesidades de cada uno de sus miembros de dicha junta prestando calidad de servicio y además tiene el deber de cuidar el páramo y las fuentes de agua.</p>
12	<p>Protección, recuperación y conservación de fuentes. El Estado, los sistemas comunitarios, juntas de agua potable y juntas de riego, los consumidores y usuarios, son corresponsables en la protección, recuperación y conservación de las fuentes de agua y del manejo de páramos, así como la participación en el uso y administración de las fuentes de aguas que se hallen en sus tierras, sin perjuicio de las competencias generales de la Autoridad Única del Agua de acuerdo con lo previsto en la Constitución y en esta Ley.</p>	<p>Tanto administración, operación y mantenimiento de infraestructura le compete a la mismas juntas, la cual debe ser gestionada conjuntamente con ciertas instituciones como ARCA, Autoridad Única del Agua y los GAD's competentes en esta materia, es decir a la junta administradora de agua potable las entidades solo pueden intervenir en el control agua, ayudar a proteger el medio ambiente evitando que se contamine,</p>
18	<p><b>Competencias y atribuciones de la Autoridad Única del Agua:</b></p> <p>c. Cambio de uso del suelo. El Estado regulará las actividades que puedan afectar la cantidad y calidad del agua, el equilibrio de los ecosistemas en las áreas de protección hídrica que abastecen los sistemas de agua para consumo humano y riego; con base en estudios de impacto ambiental que aseguren la mínima afectación y la restauración de los mencionados ecosistemas.</p> <p>i. Otorgar personería jurídica a las juntas administradoras de agua potable y a las Juntas de Riego y drenaje.</p> <p>t. Concienciar a usuarios y consumidores sobre el uso responsable del agua para el consumo humano.</p>	
21	<p>La Agencia de Regulación y Control del Agua, ejercerá la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la cantidad y calidad de agua en sus fuentes y zonas de recarga, calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y en todos los usos, aprovechamientos y destinos del agua.</p> <p>La gestión de regulación y control de la Agencia serán evaluados periódicamente por la Autoridad Única del Agua.</p>	

32	La gestión comunitaria la realizan las comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y juntas de organizaciones de usuarios del servicio, juntas de agua potable y juntas de riego. Comprende, de conformidad con esta Ley, la participación en la protección del agua y en la administración, operación y mantenimiento de infraestructura de la que se benefician los miembros de un sistema de agua y que no se encuentre bajo la administración del Estado.	vigilando la administración, dando personería jurídica y socializando el uso correcto del agua, así mismo interceden cuando la junta manifiestan en mejorar las fuentes de agua, ahí financieramente,
37	Se considerarán servicios públicos básicos, los de agua potable y saneamiento ambiental relacionados con el agua. La provisión de estos servicios presupone el otorgamiento de una autorización de uso. La certificación de calidad del agua potable para consumo humano deberá ser emitida por la autoridad nacional de salud.	apoyan el plan, pero la totalidad de administración de la junta es manejada por ellos mismos.
43	Las juntas administradoras de agua potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.	
44	1. Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios generales regulados en esta Ley y el Reglamento expedido por la Autoridad Única del Agua". 4. "Participar con la Autoridad Única del Agua en la protección de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable, evitando su contaminación. 5. Remitir a la Autoridad Única del Agua la información anual relativa a su gestión, así como todo tipo de información que les sea requerida.	
45	Prestación de servicios comunitarios del agua. Se realizará exclusivamente a través de juntas de agua potable- saneamiento y juntas de riego, las mismas que deberán inscribirse en el registro público del agua en cumplimiento de lo establecido en esta Ley.	
46	En la localidad rural en donde el gobierno autónomo descentralizado municipal no preste el servicio de agua potable que por ley le corresponde, podrá constituirse una junta administradora de agua potable (Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014).	

26	6. Generar normas y procedimientos para prevenir, evitar, reparar, controlar y sancionar la contaminación y daños ambientales, una vez que el Gobierno Autónomo Descentralizado se haya acreditado ante el Sistema Único de Manejo Ambiental.	De acuerdo a esta norma, los GAD's tienen que establecer normas y procedimientos para prevenir, reparar y
100	Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales, Metropolitanos o Municipales deberán establecer planes, programas y proyectos que coadyuven a la conservación del ecosistema de páramo bajo los criterios de la política nacional emitida por la Autoridad Ambiental Nacional.	controlar la contaminación y daños ambientales de igual manera deberán establecer planes, programas y
191	Del monitoreo de la calidad del aire, agua y suelo. La Autoridad Ambiental Nacional o el Gobierno Autónomo Descentralizado competente, en coordinación con las demás autoridades competentes, según corresponda, realizarán el monitoreo y seguimiento de la calidad del aire, agua y suelo, de conformidad con las normas reglamentarias y técnicas que se expidan para el efecto.	proyectos que ayuden a la conservación del ecosistema, en los páramos y captaciones del agua potable, así mismo la Autoridad Ambiental Nacional debe
199	Objeto. Las acciones de control y seguimiento de la calidad ambiental tienen como objeto verificar el cumplimiento de la normativa y las obligaciones ambientales correspondientes, así como la efectividad de las medidas para prevenir, evitar y reparar los impactos o daños ambientales.	realizar un monitoreo y seguimiento de calidad del agua donde el operador es el responsable del abastecimiento,
208	Obligatoriedad del monitoreo. El operador será el responsable del monitoreo de sus emisiones, descargas y vertidos, con la finalidad de que estas cumplan con el parámetro definido en la normativa ambiental. La Autoridad Ambiental Competente efectuará el seguimiento respectivo y solicitará al operador el monitoreo de las descargas, emisiones y vertidos, o de la calidad de un recurso que pueda verse afectado por su actividad. Los costos del monitoreo serán asumidos por el operador. La normativa secundaria establecerá, según la actividad, el procedimiento y plazo para la entrega, revisión y aprobación de dicho monitoreo (Código Orgánico del Ambiente , 2017).	descargas y desperdicios, en sí la finalidad es cumplir con la normativa ambiental por ende si el recurso se ve afectado con algún daño el operador será el responsable por los costos ocasionados.

**ESTATUTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA REGIONAL COMUNITARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO CARRERA - LARCACHACA – POROTOG - MORAS.**

1	La Junta trabajara con autonomía en la gestión comunitaria, administrativa y financiera en la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, sin fines de lucro y en beneficio de sus usuarios. La administración, operación y mantenimiento de la infraestructura del sistema de agua potable y saneamiento, tiene como objetivo la prestación eficiente de dichos servicios, bajo los principios de universalidad, igualdad, calidad, responsabilidad, obligatoriedad, accesibilidad, continuidad y	Especialmente está JAAPS Carrera - Larcachaca – Porotog – Moras, para tomar cualquier tipo de decisiones debe ser aprobada por la asamblea general de los usuarios ya que la junta es sin fines
---	---	---

	<p>solidaridad; para lo cual la Junta podrá establecer alianzas con organizaciones comunitarias, con GAD's Parroquiales, GAD's Municipales, a través de instrumentos jurídicos en los que se respete la autonomía Comunitaria de la junta.</p>	<p>de lucro simplemente busca el beneficio de su población, pero siempre la junta es gestionada respetando los principios, normas y las leyes establecidas por el Estado.</p>
<b>2</b>	<p>c. Rendir cuentas con la comunidad de manera semestral, mediante Asambleas Generales de usuarios.  d. Prestar el servicio de agua potable y alcantarillado en beneficio de todas las personas naturales y jurídicas domiciliadas en los sectores que integran la junta, en forma equitativa, continua, regular y efectiva; bajo estándares de calidad, cantidad, continuidad, cobertura y costos accesibles, sujetándose a las políticas y directrices impartidas por las asambleas ordinarias de la junta.  e. Realizar la protección de las fuentes de las que proviene el recurso hídrico que alimenta al sistema de agua potable, en coordinación con la junta.</p>	<p>Los directivos de la junta están bajo la supervisión de la gente, aunque sean el máximo organismo responsable de la gestión administrativa, financiera, comercial y técnica, por lo tanto, tiene que brindar a todos equitativamente la cantidad y calidad de servicio del agua, así mismo debe contratar el personal necesario y gestionar ante las entidades competentes buscando mejorar sistemas de agua.</p>
<b>7</b>	<p>La Asamblea General de Usuarios es el máximo órgano de dirección y decisión de la junta; está conformada por todos los miembros de las comunidades que hayan sido inscritos como consumidores de la misma.</p>	<p>Permanentemente los dirigentes deben vigilar los sistemas que estén dando un buen funcionamiento y además deben realizar la rendición de cuenta donde les permita informar la administración, planes, programas y proyectos por ejecutar e ejecutados, de esa forma los usuarios puedan dar el debido seguimiento a la junta, si en caso de existir falencias en el funcionamiento pueda</p>
<b>10</b>	<p>La Directiva de la junta es el máximo organismo a nivel organizacional, responsable de la gestión administrativa, financiera, comercial y técnica de la junta; está sesionará de forma ordinaria o extraordinaria conforme lo determine su Reglamento Interno.</p>	
<b>14</b>	<p>c. La Directiva, contratar el personal necesario que requiera para el correcto funcionamiento de la junta. Siempre y cuando sea necesario y por temporada y observando las condiciones económicas de la misma.  f. Gestionar ante los GAD's competentes u otras organizaciones la ubicación de partidas presupuestarias y recursos económicos para realizar estudios, construcciones, mejoramiento, administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.  h. Coordinar la realización de los estudios para la construcción o mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, con SENAGUA o los GAD's competentes, a fin de cumplir con las condiciones técnicas de los mismos.  k. Respetar y exigir el respeto a los derechos de los usuarios, al igual que exigir las obligaciones establecidas en el presente Estatuto.</p>	



	m. Elaborar el Plan Operativo Anual, y ponerlo en conocimiento y aprobación de la Asamblea General de Usuarios.	implementar plan de mejoras a fin de mantener la institución.
26	i. Participar en las actividades, mingas, eventos comunitarios planificadas por la Directiva, para el mantenimiento del sistema de agua potable, protección de cuencas y demás temas relacionados con la provisión del servicio.	
58	a. Evaluar permanentemente el funcionamiento del sistema y coordinar con la directiva el mantenimiento preventivo. d. Mantener los equipos, instalaciones, estructura y los sistemas en perfecto estado de limpieza y de funcionamiento. h. Garantizar la cantidad suficiente y calidad del servicio mediante el control de la ejecución de la desinfección y cloración del sistema.	
60	c. Bajo ninguna situación se podrá pasar a la administración de una instancia pública o privada sino que se podrá crear otra organización con nuevos estatutos y reglamentos para administración y operación del sistema (Estatuto de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Agua Potable y Saneamiento Larcachaca – Carrera – Porotog - Moras, 2010).	

**Nota:** Tomado de (Constitución de la República del Ecuador, 2008) (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010) (Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014) (Código Orgánico del Ambiente , 2017) (Estatuto de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Agua Potable y Saneamiento Larcachaca – Carrera – Porotog - Moras, 2010)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

Los enfoques que se utilizaron en la investigación fueron de tipo cualitativo y cuantitativo, por lo que fue necesario mezclar estas metodologías para utilizar los datos numéricos y no numéricos que ayudaron en el análisis e interpretación de los resultados.

##### **Cualitativa**

Por consiguiente, la investigación cualitativa, de acuerdo a Sanfeliciano (2022), "es secuencial y probatoria. Cada etapa precede a la siguiente y no se pueden eludir los diferentes pasos del mismo. Sigue el método científico clásico: plantearse un problema, crear hipótesis, experimentación, análisis de datos y sacar conclusiones". Con este enfoque cualitativo se recopiló la información basado en observaciones y entrevistas, se aplicó las entrevistas a los directivos de la junta y al Ministerio del Ambiente y Agua, mediante ello nos permitió obtener la información acerca de la gestión pública en prestación del servicio de agua potable, en sí fue de mucha ayuda para la recolección de datos que se logró realizar un análisis más profundo sobre el tema de investigación.

##### **Cuantitativa**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), "utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (pág. 5).

En cuanto al enfoque cuantitativo, se utilizó al momento de recoger y analizar los datos numéricos sobre las variables planteadas, obtenidos durante la realización de la encuesta a los usuarios pertenecientes de la junta a fin de conocer la percepción de las personas acerca de la prestación del servicio. Por lo que este enfoque va a partir de una idea, que va acotando y delimitando, derivando hacia objetivos y preguntas de investigación así comprobando la hipótesis del estudio.

### **3.1.2. Tipo de Investigación**

#### **Bibliográfica**

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, exploración y revisión bibliográfica, es decir, se apoya de la recopilación y análisis de los documentos como libros, revistas, publicaciones y demás textos que se encuentra de forma digital o físico, por lo tanto, pueden ser encontrados de datos secundarios, en sí son informaciones registrados por otros investigadores en fuentes documentales (Neill y Cortez, 2018).

Para la investigación planteada se estudió los documentos relacionados a la gestión pública y la prestación del servicio de agua potable, ante ello se realizó un análisis crítico donde permitió desarrollar resultados de la investigación, para la cual se utilizó fuentes primarias y secundarias ya sea de documentos físicos o digitales, registro, informes, entrevistas, libros, revistas y etc., encontradas en diferentes sitios como páginas web, plataformas institucionales, además se revisó leyes, normas, tales como la Constitución de la República 2008, Ley de Aguas, COOTAD y Estatuto y Reglamento Interno de la misma junta.

#### **Campo**

La investigación de campo es una modalidad que se la emplea para llevar a cabo la recolección y registro de información en los lugares donde suceden los hechos o fenómenos de estudio pudiéndose manipular, analizar, evaluar en la situación actual, en la que el investigador puede tener fácil acceso al registro de datos en el que se permite manejar la información con un menor margen de error en dicha investigación (Neill y Cortez, 2018).

Para la presente investigación se empleó la modalidad de campo donde se llevó a cabo la recolección y registro de información, por tanto se acudió a las instalaciones de la JAAPS de Carrera – Larcachaca – Porotog - Moras y además para obtener información más verídica y formal se realizó entrevista a los Directivos así poder analizar la situación actual de administración, calidad de servicio y el comportamiento del personal, y por otro lados se desarrolló encuestas a los usuarios pertenecientes de la junta así permitiendo manejar la información con menor margen de error.

#### **Descriptiva**

Consciente en detallar cómo se manifiestan, qué ocurre, dónde produce los fenómenos, situaciones, costumbres, actitudes y eventos que busca en especificar

las propiedades, actividades, características, grupos, comunidades, procesos, entre otros que incluya a la investigación. Según Valle, Manrique y Revilla (2022) puntualizó: “En los estudios descriptivos, es muy importante detallar el contexto en que se produce la situación, el fenómeno o el hecho” (pág. 15). Por otro lado, el método descriptivo se puede aplicar tanto cuantitativa y cualitativa donde cualitativamente se detalla una realidad, situación determinada, comportamientos y las percepciones de un grupo de personas de alguna cosa.

Mediante la investigación descriptiva se detalla de una manera más específica la situación real de la institución y además se describe cómo se producen los problemas o causas que generan la insatisfacción del servicio de agua potable a los usuarios, por lo tanto, se logró determinar la incidencia de la gestión pública en la prestación del servicio de agua potable, en sí la descriptiva permitió desarrollar a la investigación con información veraz de los acontecimientos.

### **Explicativa**

Permite ampliar conocimientos ya existentes buscando orígenes, causas de los eventos, problemas, fenómenos naturales y sociales la finalidad es explicar por qué ocurren y cuáles son los factores que determinan un fenómeno, en qué circunstancias se da y cómo se relaciona las variables, es decir se encarga de averiguar el porqué de los hechos relacionando causa – efecto, así comprobar la hipótesis y entrar a analizar a profundo generando un sentido de entendimiento para resultados y conclusiones (Maldonado, 2018).

Este tipo de investigación permitió analizar profundamente las causas y efectos después de adquirir la información tanto de la encuesta, entrevista, libros, documentos web, artículos, entre otros, con ello se pudo comprobar la hipótesis de la investigación y explicar detalladamente los análisis de los resultados, conclusiones y las posibles formas de solucionarlos en el servicio del agua potable, en base de una buena gestión pública.

### 3.2. HIPÓTESIS

**H0:** La gestión pública no incide en la prestación del servicio de agua potable de la JAAPS de Carrera – Larcachaca – Porotog - Moras

**H1:** La gestión pública incide en la prestación del servicio de agua potable de la JAAPS de Carrera – Larcachaca – Porotog - Moras

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.3.1. Definición de variables

**Variable Independiente:** La gestión pública se destaca en la administración de la institución, está orientado en planificar, movilizar, organizar y transformar ya sea los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos a fin de lograr cumplir de la mejor manera los objetivos y metas proyectadas, en sí gestión es un factor importante para construir una sociedad más justa y equitativa.

**Variable Dependiente:** La prestación del servicio, se la define como un criterio que tiene el usuario luego de haber percibido el servicio en un determinado periodo de tiempo, esta valoración se compone de establecer los criterios de fiabilidad y seguridad que muestran los representantes de la institución con el servicio prestado, y además la capacidad de respuesta y empatía como componentes para cumplir con las perspectivas de los usuarios.

### 3.3.2. Operacionalización de variables

**Tabla 7.** Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
<b>Variable independiente</b> Gestión Pública	Planificación institucional	Plan estratégico	Entrevista	Guía de preguntas
		Organización de actividades	Entrevista	Guía de preguntas
	Normativa	Reglamento (coordinación y articulación)	Entrevista	Guía de preguntas
		Ejecución y acciones del personal	Compromiso y responsabilidad	Encuesta
		Liderazgo	Entrevista	Guía de preguntas
		Capacitación y reuniones	Entrevista	Guía de preguntas
	Seguimiento, control y evaluación	Seguimiento de actividades	Entrevista	Guía de preguntas
		Desempeño del personal	Entrevista	Guía de preguntas
		Capacidad de respuesta	Encuesta	Cuestionario 01
	<b>Variable dependiente</b> Prestación del servicio	Dimensiones del servicio	Confiabilidad	Encuesta
Sensibilidad			Encuesta	Cuestionario 01
Seguridad			Encuesta	Cuestionario 01
Empatía			Encuesta	Cuestionario 01
Intangibles		Encuesta	Cuestionario 01	
Atención e información	Personal capacitado	Encuesta	Cuestionario 01	
	Comunicación	Encuesta	Cuestionario 01	
	Derechos y obligaciones	Encuesta	Cuestionario 01	
	Quejas y reclamos	Encuesta	Cuestionario 01	
	Recursos	Materiales y equipo informáticos	Entrevista	Guía de preguntas

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **3.4.1. Método**

##### **Deductivo – Inductivo**

Según Espínola (2022), el método deductivo se compone de una secuencia que contiene cierta cantidad de premisas y una conclusión por ello si las premisas son verdaderas al igual las conclusiones tienen que ser verdaderas, es decir va de lo general a lo particular o de lo abstracto a lo concreto de tipo descendente; mientras que el método inductivo es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento, que influye de lo particular o individual hasta lo general, expresando que hay en común entre los individuos, con el fin de reflejar los fenómenos individuales partiendo de los resultados particulares para encontrar posibles relaciones generales (Rodríguez y Pérez, 2017).

Estos métodos permitieron entender los componentes importantes que acontecen el estudio, comprensión de los datos y temas que relacionan a la investigación, permitiendo deducir e inducir el estudio que se realizó, no se va construir sino que se observará situaciones ya existentes por él inadecuada gestión pública no provocadas intencionalmente pero que afecta a la prestación del servicio de agua potable; de tal manera, se recolectó información desde teorías y datos generales que ayudaron a analizar el tema de investigación planteada a fin de lograr las conclusiones pertinentes.

##### **Analítico**

Este método consiste en explicar y comprender de la mejor forma el fenómeno del estudio, luego examinar por separado las partes y se requiere de observación constante en cada etapa del proceso así determinar los comportamientos de la muestra estudiada. Según Rodríguez y Pérez (2017) especificó: "El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte" (pág. 186).

Este método sirvió para analizar la problemática de gestión del servicio de agua potable en el JAAPS de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras, es decir ayudó a estudiar tanto la variable independiente y dependiente, para la cual se buscó información sobre los inconvenientes que genera la inadecuada gestión pública provocando insatisfacción de la prestación del servicio. Se analizó los resultados obtenidos de la entrevista realizada a los directivos de la misma junta y al Ministerio

del Ambiente y Agua, y también se indaga sobre los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios de la junta, entonces con la información obtenida de la recopilación de datos tanto de la encuesta y entrevista se logró diagnosticar a profundidad la problemática de la investigación.

### **3.4.2. Técnicas**

#### **Observación**

Observación no estructura hace referencia que no se utilizan elementos técnicos complementarios que guíen como checklist, fichas y entre otros, ya que es una observación participativa directa que involucra al observador y el lugar donde se va desarrollar el estudio, por lo tanto el investigador está supeditado a lo que vaya surgir en el momento a fin de constatar con sus propios ojos comportamientos, actitudes y sucesos del fenómeno, es decir, implica una manera de acercarse a la realidad del sujeto para conocerla (Neill & Cortez, 2018).

Con esta técnica de investigación se pudo determinar las necesidades y falencias que tienen las comunidades y qué medidas se están adoptando para la solución de los problemas encontrados. Se observó de forma cercana comportamientos y actitudes de la directiva hacia los usuarios mostrando deficiencia en la prestación de servicio, con ello permitió desarrollar adecuadamente las conclusiones y recomendaciones.

#### **Entrevista**

Troncoso y Amaya (2017) definieron a la entrevista como "una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador" (pág. 330)

Esta técnica ayudó a recopilar datos primarios de los directivos que prestan su servicio en la JAAPS de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras. Por lo tanto esta entrevista se realizó de manera formal a los directivos de la misma junta de agua potable y al Director de Ministerio del Ambiente y Agua, con la cual se logró recabar información de la situación actual de la prestación del servicio de agua potable, es decir cómo se ha venido gestionando frente a las problemáticas del servicio de agua, con la información obtenida mediante esta técnica se obtuvo determinar causas y consecuencias de las falencias principales.



## Encuesta

Guevara, Verdesoto y Castro (2020) indicaron que la encuesta es “una herramienta de retroalimentación muy popular para la investigación de mercado y en aulas. Para que una encuesta sea válida debe tener buenas preguntas, y tener un equilibrio entre preguntas abiertas y cerradas” (pág. 167).

Para la aplicación de las encuestas se procedió a elaborar trabajo en campo, realizada a los usuarios de la JAAPS de Carrera-Larcachaca – Porotog – Moras, a fin de conocer la perspectiva de la prestación del servicio, a través de sus opiniones se logró evidenciar sobre la problemática del servicio de agua potable así permitiendo realizar un análisis a la situación real. La encuesta se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario, en sí el cuestionario se aplicó a las 12 comunidades, en una aproximación de 1375 usuarios, dando un total muestreo de 300 usuarios perteneciente a la junta agua potable.

### 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### 3.5.1. Población

La población puede estar constituida por personas, animales, objetos, la cual debe ser detallada concretamente el universo total, contenido, lugar y tiempo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (pág. 174).

Para esta investigación se utilizó la población de carácter finita, para la cual se aplicó la técnica de entrevista que está dirigida a los directivos de la JAAPS de Carrera-Larcachaca – Porotog – Moras y al Director de Ministerio del Ambiente y Agua, por otro lado, se aplicó la encuesta a los usuarios de la misma junta, con una población aproximada de 1375 usuarios, que está conformada por 12 comunidades, considerándose así como el universo que sirven para analizar la investigación.

**Tabla 8.** Población por Comunidades

Comunidades	Número usuario	Porcentaje de población
Carrera	311	22,6
Candelaria	157	9,8
Chambitola	135	9,6
Libertad	132	9,2
San José	126	11,4
Larcachaca	117	8,5

Porotog	115	8,4
San Antonio	102	7,4
Milagro	59	4,3
Asociación San Vicente (Porotog)	45	3,3
Comité Promejora los Andes	40	2,9
Asociación 17 de Julio	36	2,6
Total	1375	100%

### 3.5.2. Muestra

La muestra es una parte de la población en la que puede ser de forma probabilística o no probabilística, según López y Fachelli (2017), "una muestra estadística es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos" (pág. 6).

Para obtener la muestra se utilizará el método aleatorio simple probabilístico por lo que tienen la misma oportunidad de ser seleccionados al azar. Es así que para la encuesta se aplicó a los usuarios de las 12 comunidades, dando un total de muestreo de 300 usuarios perteneciente de la junta de agua potable. Para calcular el número total de las encuestas se aplicó la siguiente fórmula:

#### Fórmula estadística de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

#### Significado de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra

**N= Universo de población:** Conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forma el universo.

**P= Proporción de éxito:** Probabilidad que se cumpla el criterio del investigador.

**Q= Proporción de fracaso:** Probabilidad que no se cumpla el criterio del investigador

**Z<sup>2</sup>= Valor para confianza:** Nivel de confianza o margen de confiabilidad.

**e= Error admisible:** Determina el investigador en cada estudio de acuerdo al problema para el estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones esto se hace, porque cada área de la curva normal es uno). Ejemplo: 1% / 100 será 0,01; 2% / 100 será 0,02; 3% / 100 será 0,03; 4% / 100 será 0,04; 5% / 100 será 0,05; etc.

**n= Tamaño de la muestra:** Subgrupo de elementos de la población que se ha seleccionado para participar en el estudio con la finalidad de obtener información.

**Calculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas encuestar**

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 1375}{(0,05)^2(1375 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,5 * 0,5 * 1375}{(0,0025)(1374) + 3,84 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1377,42}{3,44 + 0,96}$$

$$n = \frac{1377,42}{4,4}$$

$n = 300$  usuarios

**Tamaño de la muestra con su valor respectivo**

**N=** Universo de población: 1375

**n=** Tamaño de la muestra: 300

**P=** Proporción de éxito: 0,5

**Q=** Proporción de fracaso: 0,5

**Z<sup>2</sup>=** Valor para confianza: 1,96

**e=** Error admisible: 0,05

**Tabla 9.** Muestra de encuestas por comunidades

Comunidades	Número usuario	Porcentaje de población	Número encuesta
Carrera	311	22,6	68
Candelaria	157	9,8	34
Chambitola	135	9,6	29

Libertad	132	9,2	29
San José	126	11,4	27
Larcachaca	117	8,5	26
Porotog	115	8,4	25
San Antonio	102	7,4	22
Milagro	59	4,3	13
Asociación San Vicente (Porotog)	45	3,3	10
Comité Promejora los Andes	40	2,9	9
Asociación 17 de Julio	36	2,6	8
Total	1375	100%	300

### 3.5.3. Instrumentos de investigación

De acuerdo a los instrumentos de investigación permitió recolectar datos verídicos, así se logró realizar análisis de resultado, por lo tanto, se aplicaron los siguientes instrumentos:

#### Guía de la entrevista

Se elaboraron las preguntas referentes a las variables de estudio, las cuales fueron respondidas por los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y el Director de Ministerio del Ambiente y Agua, a fin de determinar la situación real sobre gestión pública en la prestación del servicio de agua potable. Estos interrogantes fueron diseñados después de haber realizado una visita de campo a la localidad en la que se encuentra la junta de agua potable.

#### Cuestionario de encuesta

Las preguntas de la encuesta fueron realizadas a base de la escala de Likert (consta de cinco opciones de respuesta: dos opciones negativas y una neutra y dos opciones positivas), en la cual se evaluó las opiniones y actitudes de los usuarios, este cuestionario se lo realizó considerando las variables de las dimensiones e indicadores que se investigaron en el proceso del desarrollo. Mientras para tabular el resultado de la investigación fue necesario utilizar el programa Microsoft Excel y SPSS, que permitió la elaboración de las tablas y gráficas para la presentación de los datos.

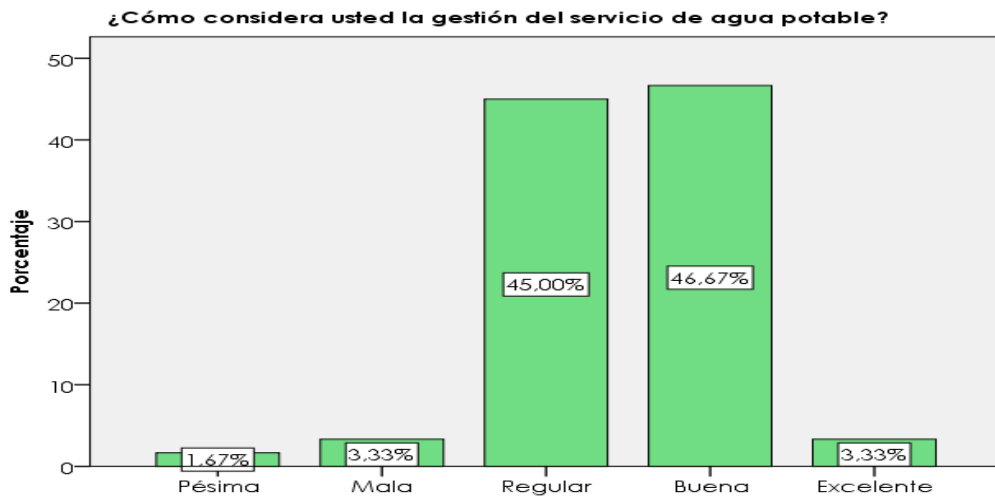
## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

#### 4.1.1. Resultados de encuesta

**Tabla 10.** Gestión del servicio de agua potable

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	5	1,7%
Mala	10	3,3%
Regular	135	45%
Buena	140	46,7%
Excelente	10	3,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>



**Figura 2.** Gestión del servicio de agua potable

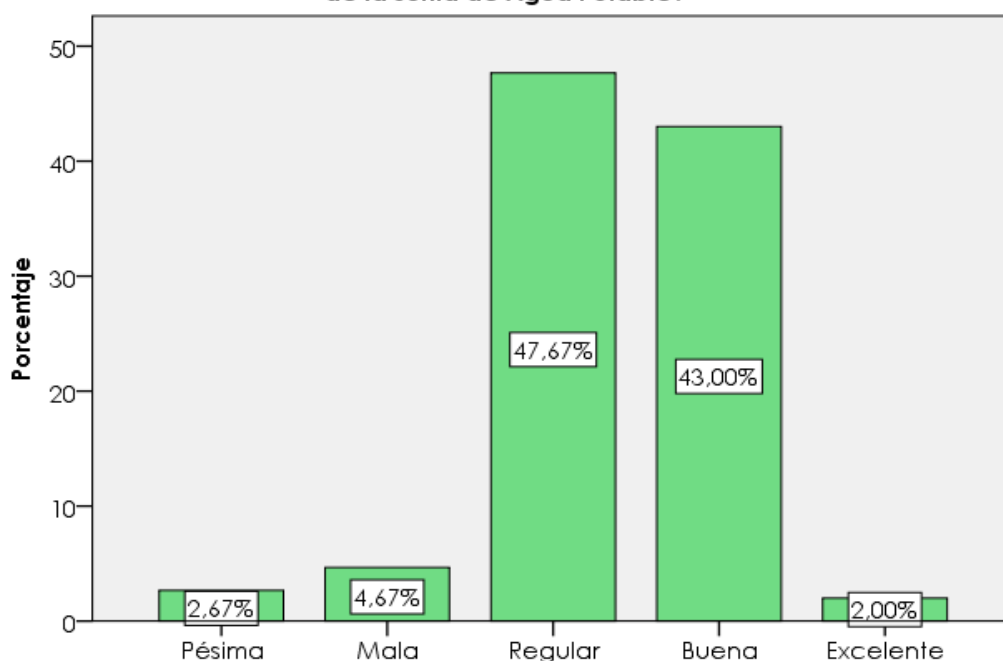
#### **Análisis e interpretación**

Según la información obtenida de los encuestados, manifestaron que el 46,67% se considera ser buena la gestión del servicio de agua potable, seguido de un porcentaje considerable del 45% manifiestan que es regular las gestiones, mientras son pocas las personas que mencionan ser pésima la gestión del servicio con un 1,67%, de tal manera los labores que realizan los directivos de la Junta en beneficio de la población están llevando su trabajo con responsabilidad a fin de satisfacer todas las necesidades existentes dentro de las comunidades.

**Tabla 11.** Coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	8	2,7%
Mala	14	4,7%
Regular	143	47,7%
Buena	129	43 %
Excelente	6	2%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿Cómo evalúa la coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios de la Junta de Agua Potable?**



**Figura 3.** Coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios

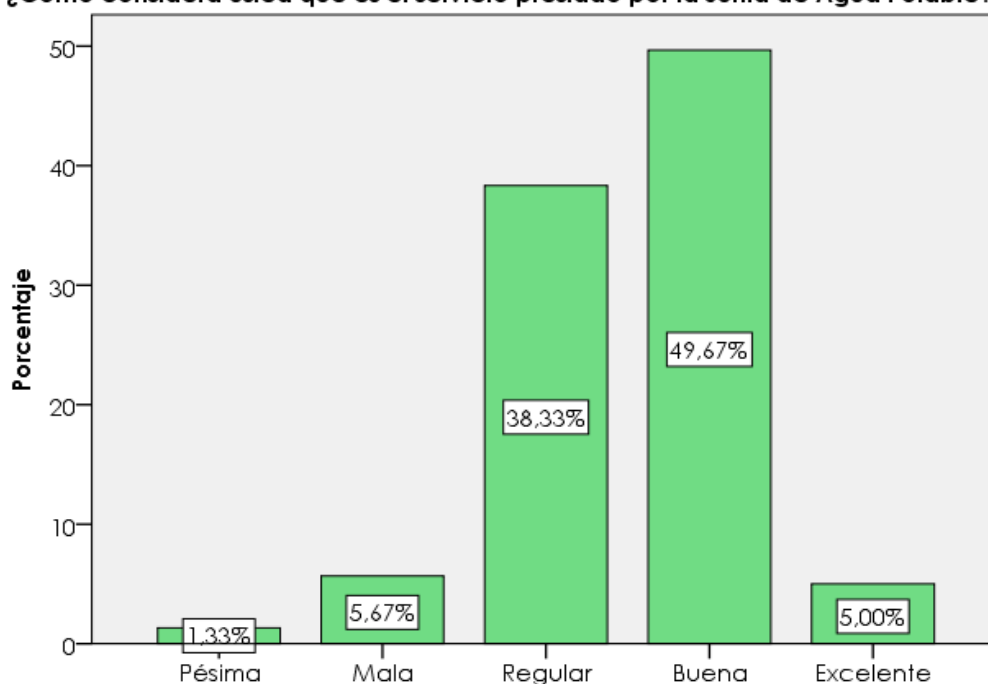
### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados adquiridos a través de las encuestas, se pudo apreciar que un 47,67% de las personas indicaron que es regular, mientras que el 43% señala que es buena la coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios de la junta, por ende sería bueno de ambas partes fomenten más la comunicación, considerando que esto es una pieza clave para llevar a cabo la administración de la junta y además se puede evidenciar que un reducido grupo del 2% de personas tienen una perspectiva que si existe un excelente coordinación logrando un trabajo eficiente entre sí.

**Tabla 12.** Servicio prestado por la Junta

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	4	1,3%
Mala	17	5,7%
Regular	115	38,3%
Buena	149	49,7%
Excelente	15	5%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿Cómo considera usted que es el servicio prestado por la Junta de Agua Potable?**



**Figura 4.** Servicio prestado por la Junta

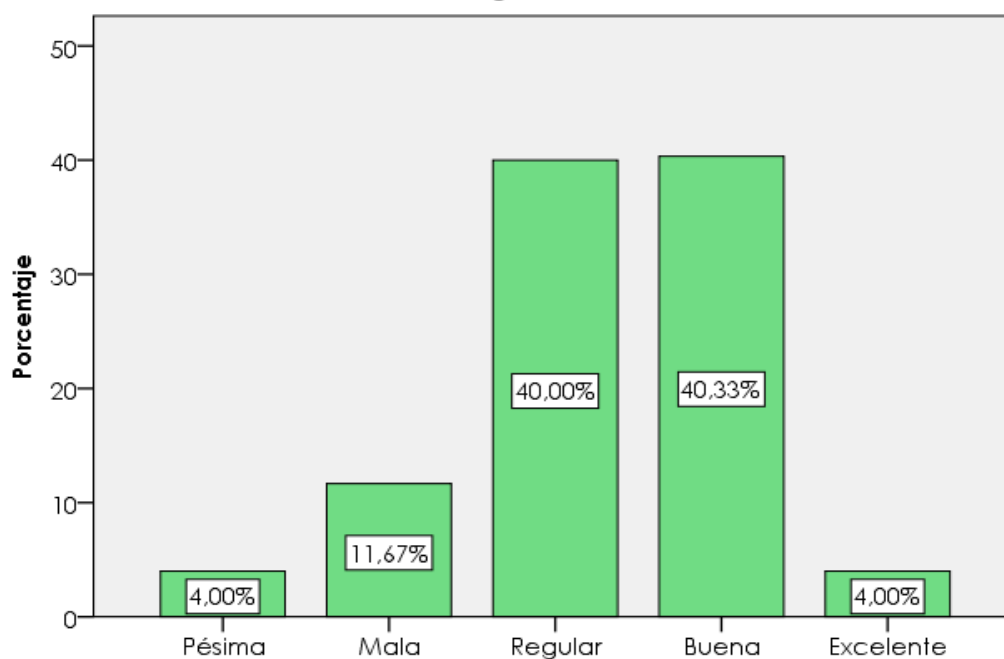
### **Análisis e interpretación**

La perspectiva de los usuarios sobre el servicio prestado actualmente por parte de la Junta de Agua Potable Larcachaca – Carrera – Porotog - Moras, el 49,67% de las personas encuestadas indican que es buena, en cambio el 38,33% hacen referencia que es regular el servicio que brindan, a diferencia del 1,33 % de las personas perciben que es pésima la calidad de del servicio. Por lo tanto, se puede determinar la atención brindada es medianamente adecuada con ello ayudando a solucionar cualquier tipo de inconvenientes, en si el servicio dado por parte de la junta es aceptable.

**Tabla 13.** Comunicación entre directivos y usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	12	4%
Mala	35	11,7%
Regular	120	40%
Buena	121	40,3
Excelente	12	4%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿Cómo considera usted que es la comunicación entre directivos y usuarios de la Junta de Agua Potable?**



**Figura 5.** Comunicación entre directivos y usuarios

### **Análisis e interpretación**

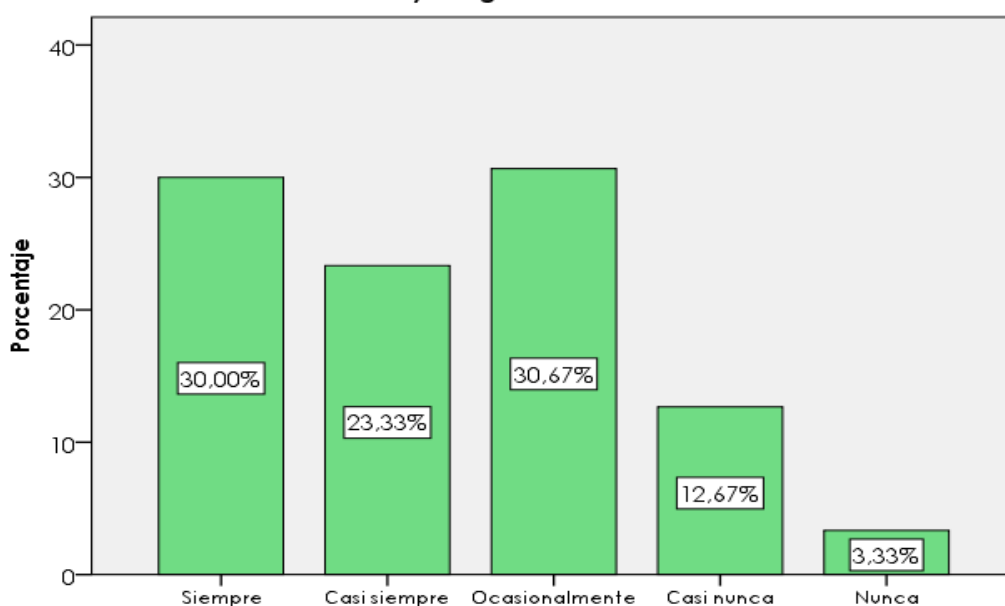
En la figura 5 muestra que la mayoría de usuarios encuestados representa un 40% que es regular la comunicación entre directivos y usuarios, es decir está en un nivel medio, de acuerdo a las opiniones recabadas de los usuarios, por otro lado un porcentaje de 4% consideran que es pésima la comunicación, es necesario fortalecer la comunicación para maximizar la eficiencia del servicio y además para que exista una buena comunicación se debería informar a los usuarios con anticipación cualquier tipo de comunicado para que puedan planificar sus actividades, de esa manera alcanzar una buena coordinación en busca de un correcto funcionamiento de la junta.



**Tabla 14.** Información de derechos y obligaciones a los usuarios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	90	30%
Casi siempre	70	23,3%
Ocasionalmente	92	30,7%
Casi nunca	38	12,7%
Nunca	10	3,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado informa a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones como consumidor?**



**Figura 6.** Información de derechos y obligaciones a los usuarios

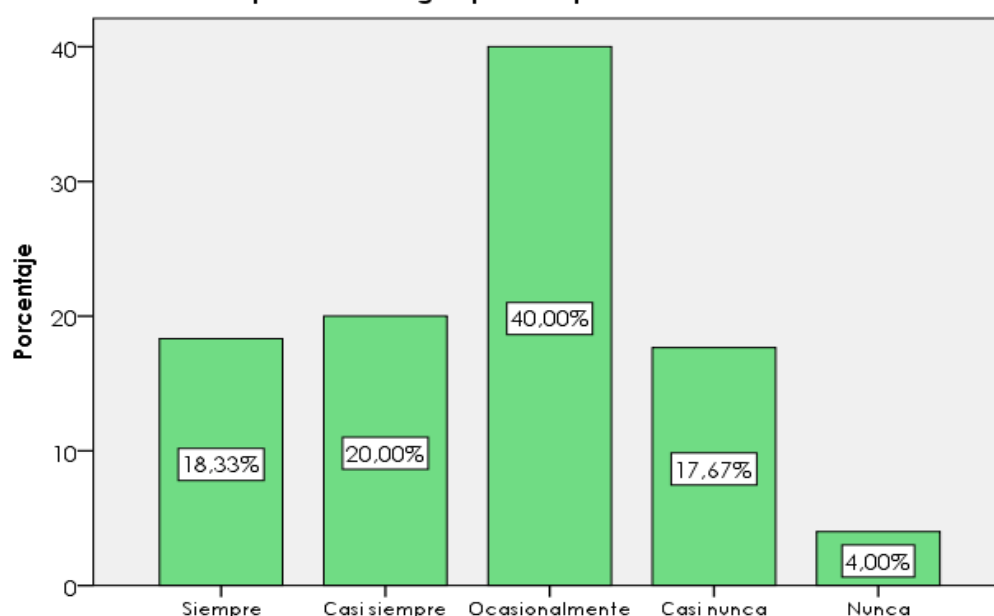
### **Análisis e interpretación**

El resultado obtenido de las encuestas a los usuarios la mayor parte corresponde a ocasionalmente con un 30,67%, seguida de varios usuarios que afirmaron con un 30% que siempre la junta informa sobre sus derechos y obligaciones que deben acatar, la cual se da a conocer en cada sesión de inicio del año a los representantes, luego los representantes de cada comunidad son encargados de dar a conocer los derechos y obligaciones que deben cumplir como usuarios, y un reducido grupo del 3,33% de los usuarios demuestran queja de que nunca les han informado, esto se da debido a que sus respectivos representantes de cada comunidad no replican la información dada por los directivos de la junta.

**Tabla 15.** Suspensión del agua potable

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	55	18,3%
Casi siempre	60	20%
Ocasionalmente	120	40%
Casi nunca	53	17,7%
Nunca	12	4%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado informa previamente la suspensión del agua potable para los usuarios?**



**Figura 7.** Suspensión del agua potable

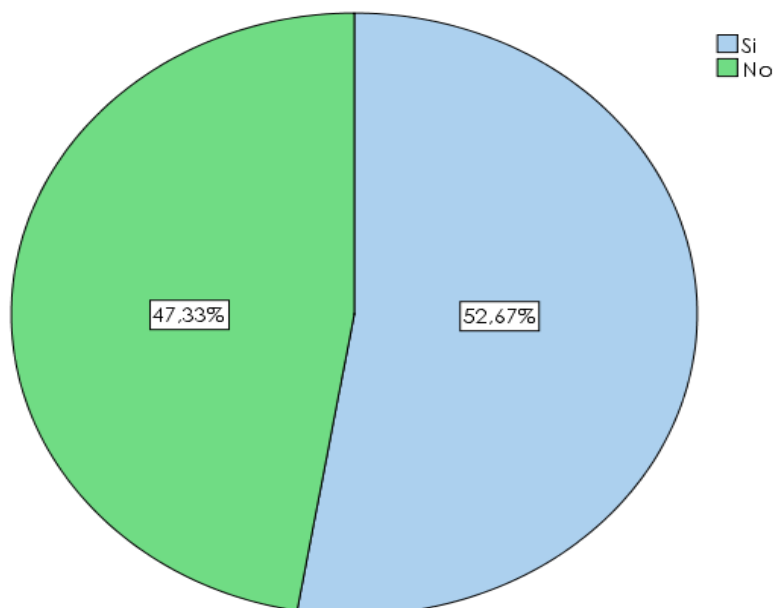
### **Análisis e interpretación**

Un porcentaje elevado de los usuarios demuestra que el 40% de las personas ocasionalmente reciben previa la información a la suspensión del agua, mientras que un grupo inferior de 4% señalan que nunca han recibido este tipo de información, esta suspensión constante se ha dado por el nuevo cambio de las redes de conducción que presentan ciertas falencias, ocasionando inconformidad de los usuarios al no tener el conocimiento de la suspensión, entonces se podría decir que necesariamente los encargados deberían avisar anticipadamente de la suspensión para que los usuarios pueda reservar el agua, así evitando problemas.

**Tabla 16** .Personal capacitado para brindar el servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	158	52,7%
No	142	47,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

¿Usted cree que el personal de la Junta Administradora de Agua Potable está capacitada para brindar el servicio otorgado?



**Figura 8.** Personal capacitado para brindar el servicio

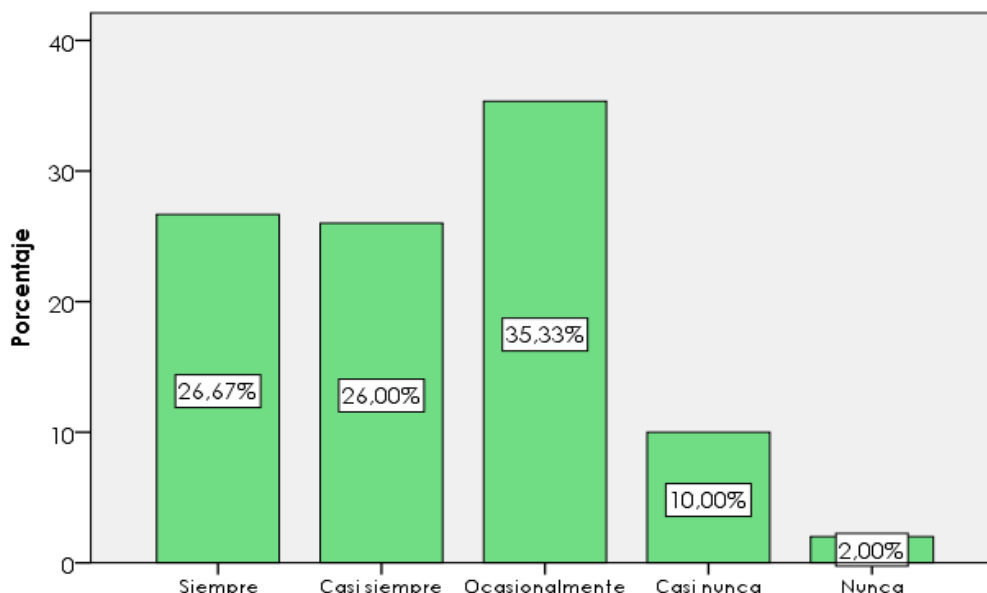
### **Análisis e interpretación**

En esta pregunta el 52,67% de los usuarios encuestados manifiestan que el personal si tienen los conocimientos básicos para brindar el servicio otorgado, mientras que 47,33% de las personas piensan que el personal de la junta no está apta para dar el servicio, siendo al momento un tanto deficiente por lo que en algunas áreas se requiere de personal técnico para operar, debido a que los directivos de la junta es simplemente elegido por las comunidades por tener sus conocimientos básicos y buen liderazgo, más no es designado por su profesionalización, ya que es importante contar con personal especializada que permita desarrollar tanto en materia administrativa, operativa y financiera de manera eficiente y eficaz en beneficio de toda de la población.

**Tabla 17.** Compromiso para solucionar las problemáticas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	80	26,7%
Casi siempre	78	26%
Ocasionalmente	106	35,3%
Casi nunca	30	10%
Nunca	6	2%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿El personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado demuestra compromiso para solucionar las problemáticas del servicio del agua potable?**



**Figura 9.** Compromiso para solucionar las problemáticas

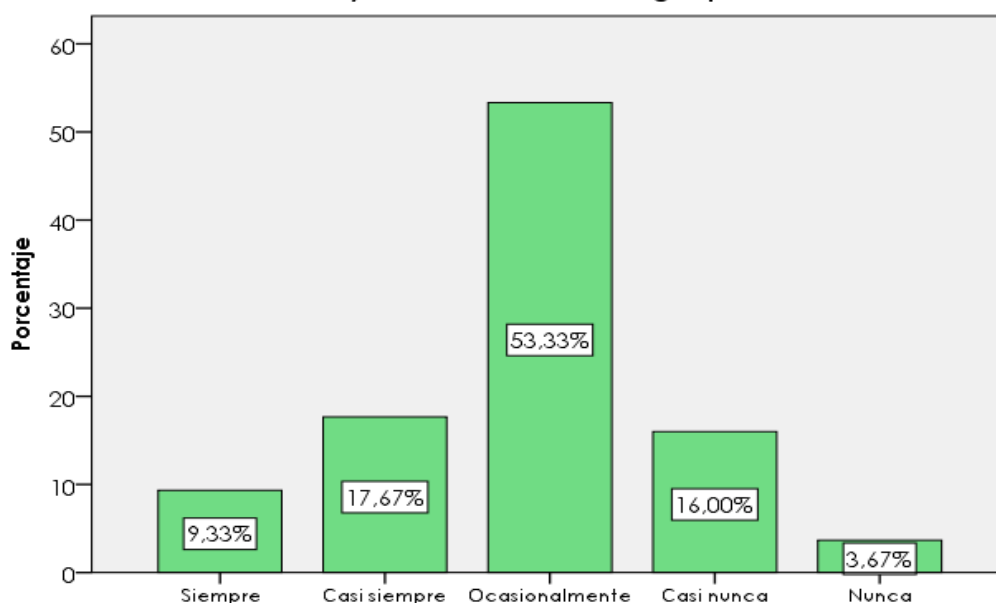
### **Análisis e interpretación**

En cuanto al compromiso para solucionar las problemáticas mostrado por los directivos de la Junta de Agua Potable, un porcentaje relevante de usuarios afirmaron que el 35,33% ocasionalmente tienen compromiso con la población los encargados, es de vital importancia estar prestos a cualquier daño que se ocasione para no causar molestias a los usuarios por el mal servicio, el 2% de los usuarios respondió todo lo contrario que nunca están comprometidos en ayudar a solucionar los problemas que se dan dentro de las comunidades para evitar estas inconformidades, los directivos necesariamente deben buscar estrategias de solución frente a las diferentes problemáticas.

**Tabla 18.** Errores de facturación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	9,3%
Casi siempre	53	17,7%
Ocasionalmente	160	53,3%
Casi nunca	48	16%
Nunca	11	3,7%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado ha emitido errores de facturación y excesos de cobro de agua potable**



**Figura 10.** Errores de facturación

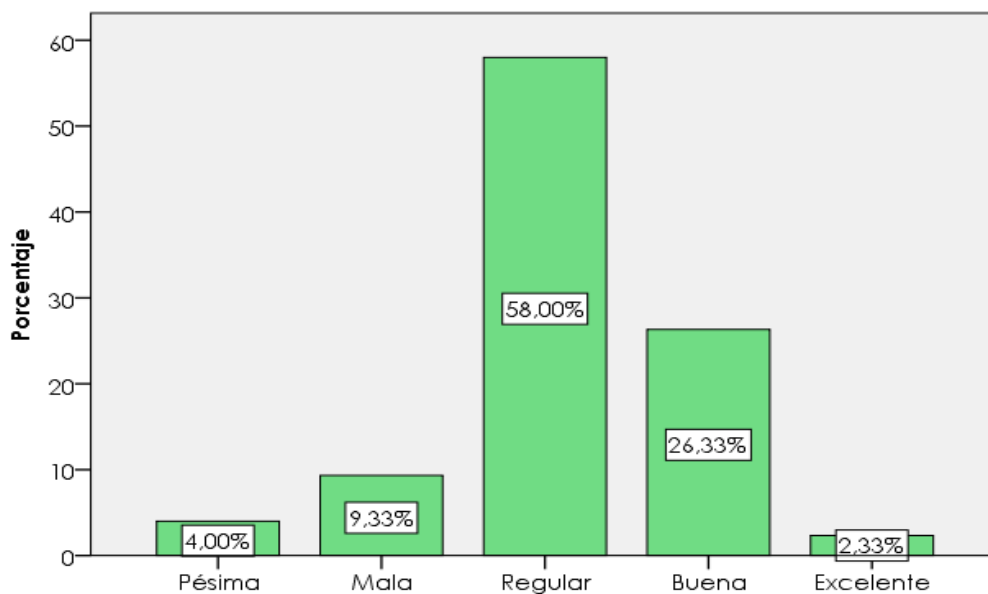
### **Análisis e interpretación**

Del total de los usuarios encuestados, el 53,33% respondió que ocasionalmente ha emitido errores de facturación, el 17,67% consideran que casi siempre existen este tipo de errores de facturación provocando un exceso de cobro, una minoría del 3,67 de los usuarios manifiestan que nunca han tenido inconvenientes. Por lo tanto, al no contar con equipo técnico y tecnológico para llevar el registro contable adecuado del agua han existido estas falencias y también se han dado por el mal uso del agua por los mismos usuarios para ello necesariamente es sustancial que exista un control persuasivo por los delegados correspondientes de cada una de las comunidades.

**Tabla 19.** Respuesta de solución ante un daño

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	12	4%
Mala	28	9,3%
Regular	174	58%
Buena	79	26,3%
Excelente	7	2,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta de solución ante un daño en el sistema que se presenta dentro de las comunidades?**



**Figura 11.** Respuesta de solución ante un daño

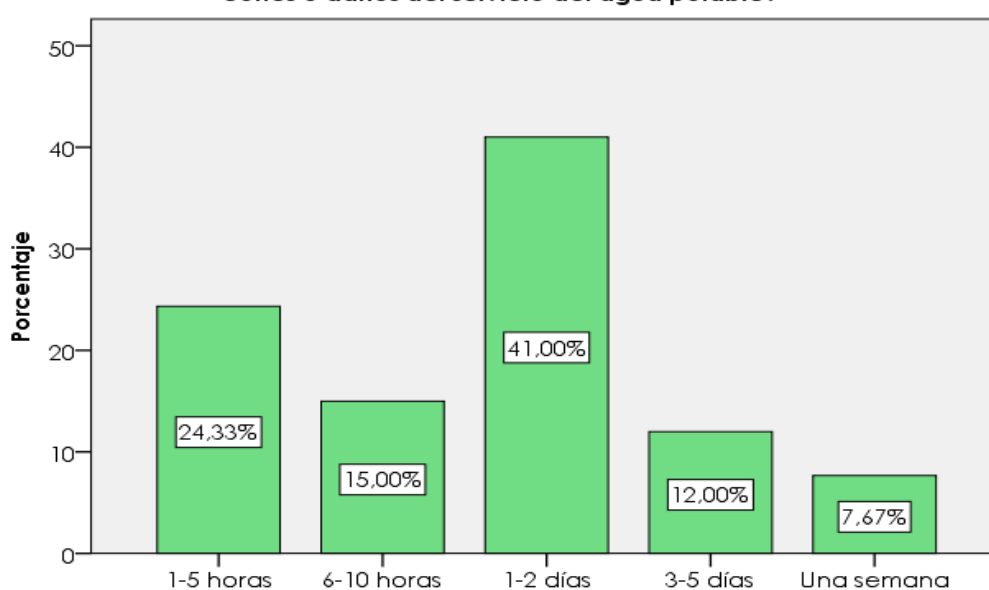
### **Análisis e interpretación**

En la presente figura 11 se muestra que los usuarios en un 58% califican el tiempo de respuesta de solución es regular, en cambio el 26.33% de los usuarios opinan que es buena la respuesta ante un daño, mientras son pocas las personas que evalúan con un 4% ser pésima la capacidad de respuesta que dan a los usuarios, entonces se puede decir que a pesar de no contar con los materiales adecuados los directivos si están predispuestos a colaborar en la solución ante cualquier tipo de daño que afecten a los usuarios.

**Tabla 20.** Tiempo de demora en restablecer daños

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1-5 horas	73	24,3%
6-10 horas	45	15%
1-2 días	123	41%
3-5 días	36	12%
Una semana	23	7,7%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿Qué tiempo se demora la Junta Administradora de Agua Potable en restablecer cortes o daños del servicio del agua potable?**



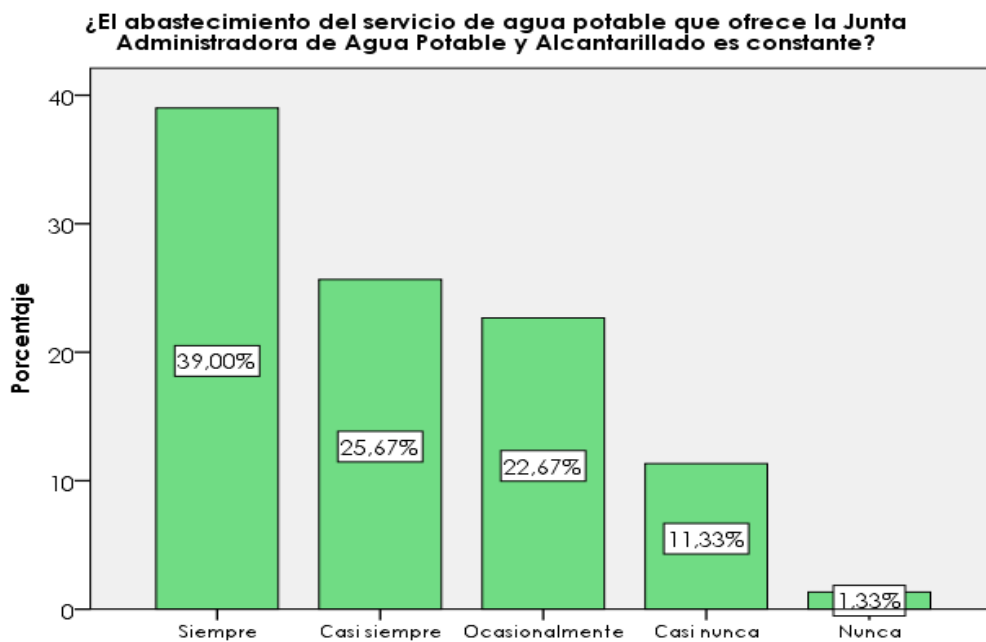
**Figura 12.** Tiempo de demora en restablecer daños

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta se evidencia que el 41% de los usuarios miran que se demoran de 1 a 2 días, de 1 a 5 horas que corresponde al 24,33% y una parte del 7,67% de la población opina que se demoran una semana, por lo que se puede percibir que el tiempo en restablecer los cortes se demora de acuerdo al daño que se suscite en las redes de conducción ya que la mayoría de los usuarios supo manifestar que desconocen el tiempo de duración de cortes del agua potable, es decir que no comunican el cierre del agua, sabiendo que el agua potable es un ciclo vital para el ser humano, si bien es cierto los encargados siempre deben estar dispuestos a brindar ayuda de manera inmediata.

**Tabla 21.** Abastecimiento del agua

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	117	39%
Casi siempre	77	25,7%
Ocasionalmente	68	22,7%
Casi nunca	34	11,3%
Nunca	4	1,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>



**Figura 13.** Abastecimiento del agua

### **Análisis e interpretación**

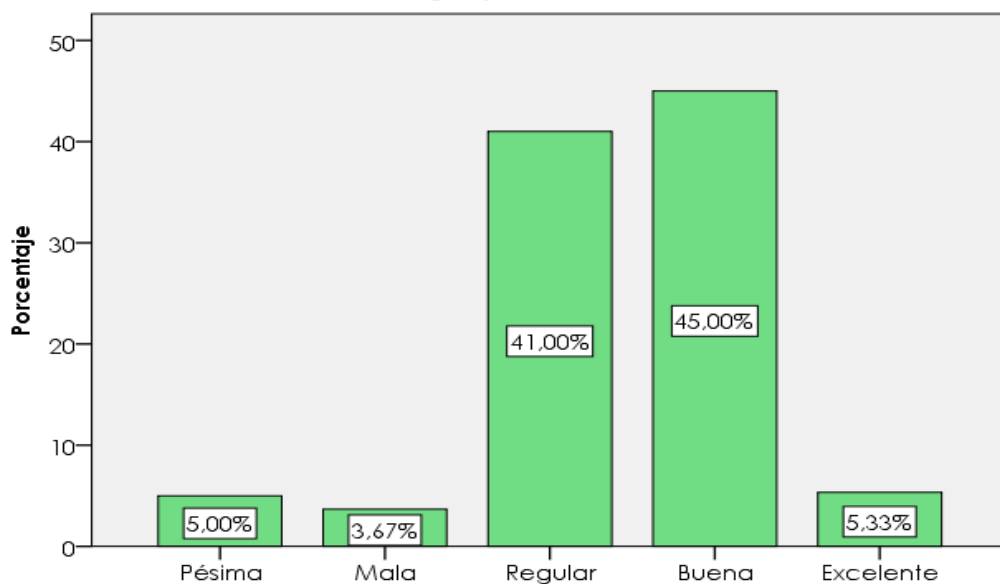
En esta pregunta se puede afirmar que el 39% de los usuarios están satisfechos con el abastecimiento del agua potable, mientras que un porcentaje inferior de 1,33% consideran que nunca abastece el agua a las comunidades a causa del crecimiento de la población y también por el cambio de la red de conducción hace que se pierda la presión del agua potable para ciertos usuarios. Por lo tanto, podemos determinar que los directivos han buscado la manera de abastecer constantemente el agua para todos los usuarios de igual cantidad sin perjudicar a nadie.



**Tabla 22.** Saneamiento de tanques de reserva

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	15	5%
Mala	11	3,7%
Regular	123	41%
Buena	135	45%
Excelente	16	5,3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

**¿Cómo considera que se encuentra el saneamiento de los tanques de reserva del agua potable?**



**Figura 14.** Saneamiento de tanques de reserva

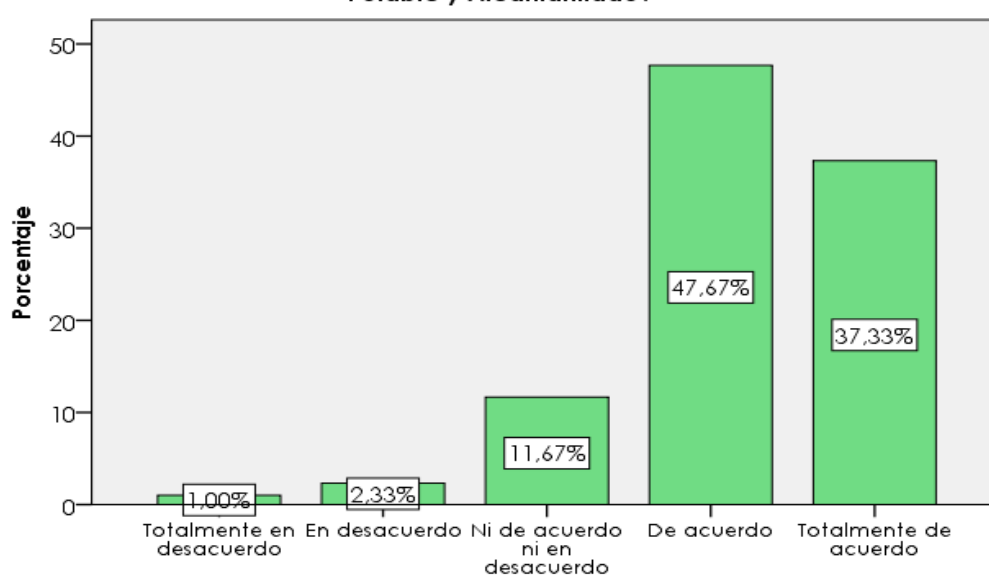
### **Análisis e interpretación**

Según los datos obtenidos de la figura cabe mencionar que el 45% de los usuarios deducen que el tanque de saneamiento está en un buen estado y una cantidad mínima de 5% de personas encuestas desconocen de la situación en que se encuentre los tanques de reserva, esto se da por el motivo de que ellos no participan en las mingas para el mantenimiento de los tanques. Sin embargo, se puede indicar que la mayoría se siente conforme con el servicio que está brindando la junta, porque los usuarios perciben que se está llegando agua de calidad.

**Tabla 23.** Creación de las redes sociales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,0
En desacuerdo	7	2,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	11,7
De acuerdo	143	47,7
Totalmente de acuerdo	112	37,3
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>

**¿Considera usted que es útil la creación de las redes sociales para difundir información necesaria del servicio que presta la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?**



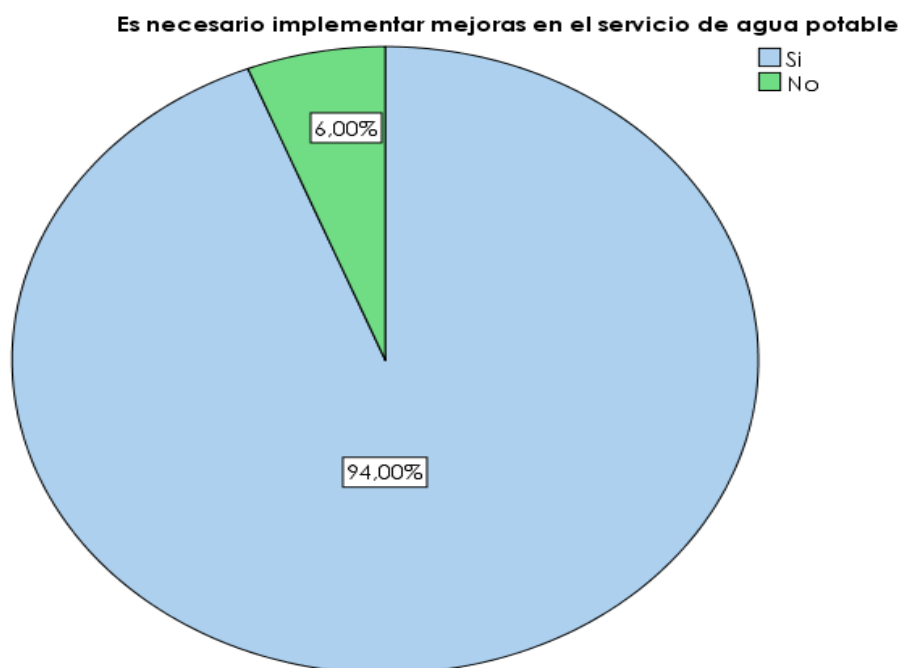
**Figura 15.** Creación de las redes sociales

### **Análisis e interpretación**

Esta pregunta se elaboró para determinar qué influencia tiene al crear las redes sociales para difundir información del servicio que presta la junta, el 47% contestó que están de acuerdo con la creación de las redes sociales, el 37,33% de usuarios están totalmente de acuerdo para la creación de ella, mientras un pequeño grupo de usuarios opinan que están totalmente en desacuerdo con un valor de 1% debido a que no cuentan con tecnología, la cual no les permite acceder a estos sitios web. Se puede observar que la diferencia no es mucha, los promedios son casi similares tanto de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello se puede concluir que es muy útil la creación de las redes sociales para los usuarios en la cual les ayudará con facilidad informarse tanto las atenciones que va brindar la junta como las diferentes temáticas que gestionan los directivos.

**Tabla 24.** Mejoramiento del servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	282	94,0
No	18	6,0
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>



**Figura 16.** Mejoramiento del servicio

### **Análisis e interpretación**

Casi toda la población encuestada, el 94% consideran necesario mejorar el servicio de agua potable y una mínima parte de 6% de los usuarios perciben que sí está prestando un servicio eficiente con el nuevo cambio del sistema de agua, por lo tanto el servicio que presta la junta debe mejorar principalmente en estos aspectos como en la presión de válvula, tratamiento de agua, atención inmediata, comunicación efectiva y mantenimiento de las tuberías ante esta situación mencionada por los usuarios cabe manifestar que necesariamente hace falta un modelo de gestión donde permita tomar en cuenta todas las necesidades existentes dentro y fuera de la junta como pueden ser en la captación, conducción, tratamiento, distribución del agua, en áreas funcionales, estructuras y procesos, con esto ayudaría a potenciar las tareas de los directivos con el fin de fortalecer la confianza a los usuarios.

#### **4.1.2. Resultado de entrevista aplicada a los directivos**

##### **4.1.2.1. ¿Cómo califica su gestión en la prestación del servicio de agua potable?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Actualmente se está dando el servicio de manera eficiente posible, adecuadamente y además el servicio siempre está cada día enfocado explícitamente a la gente para que tengan una satisfacción los usuarios más que todo y especialmente se está gestionando cada día más en brindar calidad de servicio.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Podría mencionar que la gestión del servicio de agua potable es buena, pero simplemente no es tan adecuada ni tampoco excelente por tanto se cabe indicar que es regular hoy en día.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Calificó que las gestiones que se viene realizando es buena buscando en dar un buen servicio a la población, como operador, como presidente hay que coordinar, cabe recalcar que anteriormente tuvimos solamente agua entubada y a más de eso casi la mayor parte estuvo en mal estado, pero actualmente el agua es potabilizada, se pudo realizar con las gestiones que hacía a las instituciones privadas, buscando algún apoyo donde la mitad tocaba comprar los accesorios y la otra mitad era donado dónde totalmente era beneficiado la institución, entonces con eso se pudo hacer agua potable, cabe destacar que principalmente los algunos aparatos venían desde Japón, es así como se podido lograr dar un servicio óptimo pero no se ha podido ser eficiente el servicio porque hay ciertas falencias es que no tenemos conocimientos avanzados ni presidente ni operador y ni el resto de los que conforman la directiva, ya que los operadores deben tener conocimientos preparados en la materia, donde tiene que ser el promotor más que el presidente, porque debe estar en constante vigilancia de los aparatos para poder dar calidad de agua.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Varias gestiones se ha venido realizando como la medición del agua como esta, le ponemos cloro por cada vertiente, se va cogiendo poco a poco, de luego se califica si está bien o no está bien, en ciertas ocasiones no se ha logrado pasar pero la mayor parte sí ha podido cumplir con el requerimiento de calidad de agua, es decir actualmente se ha pasado la prueba calidad, es así como se ha tratado de brindar

un buen servicio, entonces se puede decir que la gestión es buena porque se trabajado en varios cosas en beneficio de los usuarios.

### **Análisis**

Con la información adquirida de los directivos de Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Larcachaca – Carrera - Porotog – Moras (JAAPS), indicaron que la gestión brindada a los usuarios es eficiente, debido a que tratan de buscar soluciones a los problemas existentes por lo que ellos son encargados de que exista suficiente disponibilidad de recursos, de eso depende el abastecimiento y la administración de la Junta de Agua Potable, y además que exista un buen trabajo deben enfocarse en los tres aspectos esenciales como en lo administrativo, operativo y financiero, esto permitirá entender de la mejor manera el manejo que deben gestionar los dirigentes, así logrando satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios. Y por otro lado, los directivos deben ir siempre de la mano con la modernización por que la tecnología en este aspecto influye mucho al momento de prestar el servicio de agua.

#### **4.1.2.2. ¿Cómo realiza usted la planificación para la prestación del servicio de agua potable?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Para tomar cualquier tipo de decisiones se lo realiza internamente con los miembros de la directiva, luego en la reuniones que hace cada mes o semanales se informa que planes, programas y proyectos se está ejecutando y además al inicio del año siempre planificamos un Plan Operativo Anual (POA), cronogramas de actividades, a base de estos se va gestionando, pero cabe indicar que cualquier cosa que se va realizar en las sesiones mensuales avisamos, si aprueba la asamblea se lo puede hacer mientras tanto no se puede ejecutar y por último los trabajos se lo realiza conjuntamente con los usuarios de la junta

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Primero se hace una convocatoria a todos los cabildos comunitarios, luego un Plan Operativo Anual (POA) conjuntamente con los cabildos comunitarios que son un delegado de cada comunidad en total doce, con ellos se planifica para ir realizando todas las necesidades de cada una de ellos, pero en cierta ocasión se va realizando

dando la prioridad a la necesidad o al daño, o problemas que está ocasionando, es decir todas estas prioridades se pone en el POA, mensualmente o quizá semanal.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Se planifica para semanal y mensual se realiza reuniones con dirigentes, es decir se planificamos mensualmente la sesión ordinaria y sesión extraordinaria, hay se planifica con los delegados de las comunidades porque no es una sola comunidad son 12 comunidades, en las reuniones se informa los avances ejecutadas y por ejecutar.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Se planifica para realizar trabajos cada fin de semana o a su vez cada quince días, es así como se lo ha venido trabajando, en las reuniones internas sólo con los cinco dirigentes que conformamos como parte de la directiva para los trabajos informamos dónde está dañado o en donde hay fallas que necesita solucionar inmediatamente, por tanto, todos planificamos que cual se va y porqué comunidad se va, dando la prioridad al daño.

**Análisis**

De acuerdo a la información recolectada de los directivos de la junta se pudo evidenciar que realizan la planificación cada año de un Plan Operativo Anual (POA), cronogramas de actividades y también realizan reuniones mensuales y semanales para dar el seguimiento respectivos de los trabajos planificadas e informar de los avances ejecutadas y por ejecutar, es decir que para dar el cumplimiento de planes, programas y proyectos es fundamental planificar conjuntamente con los delegados de cada comunidad a fin de tomar decisiones favorables en beneficio de toda la población, ya que esto permitirá dar cumpliendo con los objetivos trazados. Por otro parte para mejorar el funcionamiento de la entidad es necesario implementar un modelo de gestión, el cual les va ayudar a planificar, organizar, dirigir y controlar a la junta, con ello tener un sistema ágil y productivo que encamine el futuro y el rumbo hacia donde tiene que dirigirse la junta.

**4.1.2.3. ¿Cómo es el manejo en la distribución, operación y mantenimiento para la gestión del agua potable dentro de la comunidad?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Para toda las comunidades hacemos una distribución equitativamente a cada uno de los usuarios, sin mirar la excepción de las personas, nosotros siempre realizamos la distribución viendo en la geografía, en que altura viven para así dar más presión de

agua y también en este caso hablamos por decir a una parte de los tanques de almacenamiento está al lado de la casa y de pronto se rompe no podemos tener una presión razonable, es por eso que tratamos a estos casos se pone más presión, buscando satisfacer a todo los usuarios y no tener quejas constantes, es decir tenemos que ver de alguna otra manera de hacer sentir satisfacción a los usuarios, por que el ser humano no puede pasar un día sin el agua, es por eso que tratamos dar el mantenimiento constante de los tanques de reserva, distribución, entre otros y así mismo en la operación se ha dado inmediatamente donde el operador conjuntamente con los afectados y los directivos buscamos solucionar, se podría decir que hemos tratado mejorar para tener a la gente más tranquila.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Una distribución es equitativa donde participan hombres, mujeres, niños y niñas en todo a base de la minga comunitaria para dar el respectivo mantenimiento de los tanques y etc., la distribución es equitativa se tiene una comunidad, por decir 120 usuarios es distribuida para los 120 usuario, igual si es menos igual menos, pero en cuanto a la operación mantenimiento y trabajo es igualitario por las comunidades donde participan el cabildo comunitario, los delegados, igual en la gestión misma de usuarios directamente e indirectamente.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

La operación, mantenimiento, uno se ve a que comunidades está llegando el servicio adecuado de acuerdo al pedido de los usuarios y de acuerdo a la operación y mantenimiento bien puede ser semanalmente o mensualmente a cada comunidad, por lo tanto, estamos constantemente dando el seguimiento de los respectivos accesorios, cajas de válvulas y rompe presiones, tanque de almacenamiento.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Se ha venido trabajando a base de minga conjuntamente con los usuarios y directivos para dar el mantenimiento de los tanques, cajas de válvulas, entre otros, mientras que para la operación tenemos dos operadores, ellos trabajan todo a diario, en la planificación semanal se dice dónde tienen que ir solucionar los operadores tienen que ir para trabajar toda la semana porque eso es la planificación de toda la semana termina en una comunidad y sigue con la otra.

## **Análisis**

Según la información obtenida de los directivos de la junta, hace mención tanto en la distribución del agua potable para todos los usuarios y también en la distribución de actividades para el mantenimiento del sistema, donde la distribución del agua es de manera igualitaria para cada uno de los usuarios sin preferencia alguna, mientras que la distribución del trabajo es repartida de forma equitativa para todas las comunidades y es realizada a base de mingas la cual es desarrollada mensualmente, y por otro lado la operación y mantenimiento corresponde a los directivos en controlar constantemente si se ha producido algún tipo de daños como en las redes de conducción, rompe presión, cajas de válvulas, tanques de almacenamiento y tanque de distribución, a fin de evitar problemas en la salud adquiriendo agua saludable, además prevenir algún fenómeno natural ocasionado por la fuga del agua.

### **4.1.2.4. ¿La junta posee un plan o programa estratégico que permita medir el cumplimiento de la prestación del servicio de agua potable?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Estamos manejando lo que es el plan de manejo del sistema comunitario por ejemplo implementando lo que es macro medidores consisten en decir el macro medidor siempre va a estar ubicados en los tanques principales lo que sale el caudal del agua, se podría decir que es estamos realizando un plan para hacer control todo los tanques así que no haya los caudales de desperdicio o pérdidas en este caso diaria y por otro lado se estado está realizando otro plan es el plan tarifario, estamos recién armando un plan estratégico que sea en beneficio de todos, por lo tanto hoy en día tenemos lo que es un plan tarifario y un plan manejo de sistema del agua potable.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Si se tiene un programa valorado, donde permita medir el cumplimiento de la operación y de las gestiones que se realiza para todas las comunidades de quienes son usuarios de la junta de agua y el plan, se envía a cada una de las comunidades para que esto sea socializado para que no haya ningún inconveniente durante la ejecución mismo del agua potable.



**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Si contamos con plan o programa estratégico que permita dar el cumplimiento, tenemos un cuadro computarizado desde el primer mes hasta treinta días, ósea que desde lunes a viernes cuatro semanales que se ha hecho mediante ello se controla, por lo tanto tratamos de tecnificar cada día más que sé cómo en la ciudad la prestación de servicio del agua potable, por ejemplo tratamos de solucionar cada una de las necesidades inmediatamente que no esperen un mes para una conexión entonces eso no es válido, una Junta tiene que administrar por sí sola ya no esperar que pida los usuarios, sino los mismos encargados dar el seguimiento pasando un día o puede ser que demore un día pero más de eso ya no, porque el servicio es inmediato es el líquido vital del ser humano.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Para dar el debido cumplimiento se ha buscado una estrategia constantemente vamos a SENAGUA a Quito, municipio de Cayambe con eso toca trabajar con el apoyo de ellos trabajamos, cualquier proyecto o plan que haga, ellos financian, aunque no en su totalidad, en lo que se refiere en el proyecto por ejemplo solicitamos porque para otro año sale la solicitud mediante de esa forma actualmente se ha venido trabajando a fin brindar calidad de servicio de agua.

**Análisis**

De acuerdo a la entrevista realizada a los directivos de la junta se determina que si poseen un plan y programa estratégico de la institución, la cual se lo establece en conjunto con el POA que permite establecer los puntos esenciales como: asignar responsabilidad para cada actividad, enlistar los recursos disponibles para la ejecución de los proyectos, cronograma de actividades y por último resultados e indicadores anuales que ayudan a evaluar el avance de la junta. Entonces se puede recalcar que la junta cuenta tanto con el plan de manejo de sistema comunitario de agua potable y con el plan tarifario, con la elaboración de estos planes y programas se pretende determinar del cómo se utilizará los recursos en beneficio de todos de la población, por ende contar con este plan ha sido muy útil e indispensable para el funcionamiento de la institución buscando mejorar la calidad del servicio de agua potable y además este plan no es simplemente elaborado por los directivos sino también es realizada conjuntamente con los delegados de cada comunidad, luego los representantes deben socializar a sus respectivas comunidades para que tengan conocimiento de lo que va ejecutar.

**4.1.2.5. ¿En qué reglamento se basa para la coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

La junta ha sido manejada de acuerdo a la constitución de la República, al artículo 318 y 314, estamos amparados bajo constitución, por ende somos una Junta comunitarias al momento de ser una comunidad comunitaria, por lo tanto basamos a nuestras normas que son los estatutos y reglamento dentro de la Junta, en ese sentido estamos encargados de velar por la junta conforme como lo estipula la constitución de la República, donde el manejo comunitaria siempre vamos a estar apegados a la ley tanto a la constitución, al estatuto de la Junta y al reglamento de la Junta a fin de evitar inconvenientes.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

En el reglamento está definido que a cada una de las comunidades se hace una validación, una aprobación del reglamento dentro del artículo ya está establecido como la Junta mis, pero exactamente este reglamento ya determina el MIDUVI e IOOS, SENAGUA ellos manifiestan que los usuarios tienen que ser sometidos a la calidad de servicio del agua potable donde debe ser coordinada y articulada para el mantenimiento y consumo mismo directo de los usuarios.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Primeramente, respetamos el reglamento general del Estado, es decir hacemos a base de ese reglamento del reglamento del Estado de SENAGUA, que actualmente se pasó a ser manejada por el Ministerio de Ambiente y luego hacemos el reglamento interno de la Junta con las 12 comunidades, dentro de eso se estimula como se va coordinar y articular los trabajos o planes de ambas partes, indica ahí que trabajo tiene que hacer el presidente, el secretario, cada sub directivo tienen su tarea de trabajar, operador, así poder cumplir los labores diarios e informar cada mes o cada semana.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Para cualquier tipo de trabajo de los que se realiza tanto la directiva y usuarios tenemos un reglamento y además todas las doce comunidades tienen como se ha hecho acuerdo con ellos, a base de ese reglamento interno trabajamos y

coordinamos, por ejemplo, si por ahí hay algún abusivo o no quiere hacer caso cogen el agua a la escondida para usar en otras cosas, y también no asisten a la minga simplemente se acoge al reglamento y se lo aplica.

### **Análisis**

Con la información obtenida de los directivos de la junta, indica primeramente que para desarrollar tanto el estatuto y el reglamento interno de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Agua Potable y Saneamiento se basa en las diferentes leyes que rigen el uso y aprovechamiento de agua para consumo humano, dentro de ello estipulan de cómo se va coordinar y articular las actividades ya sea con los mismos directivos, los usuarios o con las instituciones competentes del agua potable, como es el Ministerio de Ambiente y GAD's competentes. Estas leyes y normas establecidas son para tener el respaldo de las gestiones que se van a ejecutar por la junta, a fin de prevenir sanciones con la ley por no coordinar y articular de la mejor manera en la prestación del servicio de agua potable.

#### **4.1.2.6. ¿Qué estrategias de liderazgo aplican dentro del trabajo que realiza la Junta Agua Potable para mejorar el servicio de agua potable?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

El liderazgo le diría siempre teniendo un avance en el trabajo, siempre ha estado la gente dispuesto, si ha llevado la junta conjuntamente con ellos sino no se puede hacer nada de las gestiones, entonces personalmente diría que los avances habla por sí sola a comparación de anteriores años, el liderazgo se lo ha llevado bien por delante, sola en la parte financiera con la administración se ha tenido dificultad, pues lo que nos ha permitido con la sabiduría hemos venido realizando y además la gente han estado de acuerdo, por esa razón incluso fuimos electos para otro periodo, por más que habían candidatos la gente decía el mismo candidato porque observaban las gestiones que se hacía, por ejemplo se cambiaron tuberías, se compró maquinaria es evidente de las cosas que se han hecho, 35 años que se ha estado viviendo sin el cambio de las tuberías que ya no prestaba para seguir cocinando con esa agua de calidad, ahora con 70 kilómetros de longitud, actualmente se ha puesto 116 kilómetros se ha ejecutado y también alrededor de tanques de distribución y tanques diferentes que son de válvulas de caja de regulación están alrededor de 50 tanques en todo el sistema en este momento y una planta de tratamiento esta como 50000 dólares en el sector Moras, pero por las muchas dificultades que se han dado aún no

damos funcionamiento aunque la planta ya está instalada, para este trabajo la gente no colabora simplemente quiere que salga el agua en cada llave, lo que buscamos en esta administración por más que hayan las partes altas y las bajas todos se merecen la calidad del servicio.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Como parte del liderazgo, como es la gestión comunitaria el síndico es el principal de ver que cumpla la parte legal donde está establecido por la Junta, está enfocado para ambas partes su fin es hacer cumplir, por ejemplo aquí hay una ruptura de tubos, por ahí no hay un respeto hacia los dirigentes, no hacen caso alguna orden, entonces ahí entra la parte jurídica, en este caso, los encargados son los compañeros síndicos en hacer cumplir toda la parte operativa de la Junta, por lo tanto de esa manera se venido manejando un buen liderazgo aplicar sin excepciones o sin prioridades a todos.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Personalmente el liderazgo se ha venido con el apoyo presidente, como operador observó que necesidades existen en el caudal del agua, para la cual buscamos financiamiento en instituciones gubernamentales como municipios, consejos provinciales, parroquiales, la IEDECA, la casa campesina nos facilita para hacer proyectos estudios y aumentar el caudal de agua para dar mejor servicio. Por lo tanto, los proyectos se buscaban con la información del operador lo que hacía falta para prestar el servicio a la comunidad, porque con crecimiento de la población no alcanza, ya que anteriormente se inició con 800 usuarios ya cuando alcanzó a los 1400 usuarios, ya no se alcanzaba con 5.25 litros por segundo, por esa razón se aumentó a 7.25 litros en la segunda fase del proyecto y así fue incrementando los litros de agua hasta poder dar el agua suficiente.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Puedo decir que el liderazgo si se ha venido manejando bien, ya que para realizar proyectos nos coordinamos entre todos, si en caso no hubiéramos buscado apoyo todavía estaría pésimo calidad de agua, es por eso se ha trata trabajar duro conjuntamente con las doce comunidades para dar en buen estado el consumo de agua y además para eso si cualquier cosa falta hacemos reuniones para tomar decisiones y seguiremos buscando proyectos con la finalidad es cumplir con todo lo planeado.

## **Análisis**

Con la entrevista realizada a los dirigentes se pudo evidenciar que han aplicado varias estrategias en busca del mejoramiento del sistema, es decir que con el apoyo de la gente ha logrado hacer varias obras. Para los trabajos grandes y solucionar rápido los daños para ello adquirieron una maquinaria retroexcavadora que facilita el trabajo a fin de no hacer mingas constantemente, esto fue de gran ayuda para las comunidades y por otro lado se realizó un cambio total en las redes de conducción para brindar por igual, sin importar la situación geográfica donde esté ubicada ya sea en las partes altas o bajas todos tienen derecho en recibir la misma calidad del servicio de agua potable y por último se ha realizado un cambio en el sistema de cobranza que permite agilizar el servicio, entonces se puede manifestar que ha ejercido un buen liderazgo a pesar de existir otros candidatos, por su buen desempeño ha sido reelecto que siga con su gestión porque tuvo la capacidad de cumplir con la mayoría de los objetivos trazados en su periodo.

### **4.1.2.7. ¿Qué entidades controlan a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado y cómo lo hace?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Al respecto de quién regula el servicio de calidad, hay una élite reguladora que es Agencia de Regulación en Calidad del servicio de Agua potable (ARCA), pero bien es cierto a nosotros tampoco ellos ponen orden sino de pronto existe algún problema involucra, es decir, un usuario no esté satisfecho de la Junta puede ir y poner una queja directo sobre nosotros, a dónde puede acudir es a la Secretaria de Ministerio de Ambiente y Aguas, ellos son los que nos regulariza ya que son competencia de ellos de acuerdo a la legalidad y por otro lado está el gobierno municipal quien está responsable de todo lo que es el servicio de calidad del agua, ellos tienen toda potestad incluso para capacitar a los operadores la administración de la Junta, incluso tienen un plan territorial de todo lo que son monitoreo que deben realizar cada tres meses o cada seis meses, conjuntamente con ellos toca realizar el monitoreo de cloración porque tenemos que presentar al ARCA a fin de ver si se está cumpliendo con las normas calidad agua.

Al ser una junta comunitaria tenemos la potestad de poner cuanto se cobrará del agua, aquí el que decide es la gente, porque decir ni el municipio, ni ARCA no puede venir a poner la tarifa de la cobranza del agua porque nosotros somos una

Junta comunitaria de acuerdo a la constitución de la república que reconoce que nosotros mismos podemos administrar y nosotros mismos podemos decir cómo tenemos que cobrar, por lo que todo el trabajo lo realizamos a través de las mingas, cuidamos el páramo y mantenemos los sistemas, entonces por eso tenemos derecho tomar la decisión propio como se va manejar, es decir la comunidad tiene que tomar decisiones en las reuniones se decide si se sube o no la tarifa de acuerdo a la necesidad actual y además no puede decir solo el presidente, es decir mañana llego y subo así no se trabaja.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Como entidad de control es el MIDUVI directamente, él nos controla porque son un estado que regula que garantiza lo que es la valoración del agua potable a cada uno de los usuarios, entonces los dirigentes tienen que estar bajo un mando del IOOS y del MIDUVI para poder cumplir la dotación del agua potable caso contrario los mismos usuarios juzgan denuncia hacia el MIDUVI, Secretaria de Ministerio de Ambiente y Agua porque tienen que tener un servicio de calidad.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Estamos bajo el mandato del Estado siempre cualquier entidad se apega a la Junta Administradora de Agua Potable, por ejemplo el riego actualmente está por el Concejo Provincial y con la ley de COOTAD y el agua potable ahorita está con el municipio pero es suelto donde no toma ciertas decisiones, es así que se ha utilizado el recurso para comprar las maquinarias para la Junta, lo que apartamos la mensualidad las tarifas es para operación y mantenimiento que permita el mejoramiento de las redes y también para pagar al operador recibir un aporte al presidente y para la movilización, tesorero tiene su mensualidad porque cobra la tarifa, es así como se ha gastado o llevado la administración actualmente.

La SENAGUA anteriormente controlaba precios hoy en día ya no, hace poco tiempo se subió a 2 dólares los precios de acuerdo con la decisión de la gente porque 72 kilómetros de línea red principal de las 12 comunidades dentro de eso no alcanzaba el presupuesto para todo lo que se detalló anteriormente y un porcentaje de lo que cobra también se capitaliza para ciertas emergencias como desastre natural, derrumbes, temblores o virar tanque, destrucción de red, entre otros.

### **Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Las entidades competentes vienen a fiscalizar si está bien o no, vienen con la medición de reloj miden si estamos bien con la calidad de agua, si papa la prueba camina el reloj, sino está bien no le camina el reloj, esto lo realizamos conjuntamente con el municipio por parte de SENAGUA ya que actualmente pasó ser Ministerio de Ambiente, ellos son los que realizan más el control, por ejemplo, la tarifa de 2 dólares que quedó para 5 años tenemos de ahorro, antes no han sabido ahorrar, lo cual alcanza con esa base, ahora que se hizo varias obras no se ha podido capitalizar bastante.

#### **Análisis**

De acuerdo a la información adquirida de los directivos de la junta manifestó que son varias entes que ayudan a controlar y llevar a cabo los proyectos programados, como primera instancia el Ministerio del Ambiente y Agua ayuda con personería jurídica y de cómo debe ser la gestión de trabajos que deben prestar los directivos, de la misma manera si existe arbitrariedad o abuso de poder entre ambas partes, tanto directivos como usuarios ahí tiene la potestad de intervenir con una mediación y además esta entidad es la que vigila todo lo que está relacionado con el medio ambiente. La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) es la Autoridad Única del Agua que se encarga de evaluar la cantidad, calidad del agua y calidad de atención del servicio a los usuarios, la junta debe presentar periódicamente el informe de que si se está cumpliendo con las normas técnicas establecidas. El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) y los Gobiernos Autónomos Descentralizados provincial, municipal y parroquial, brindan apoyo con la dotación financiera y materiales necesarios para los proyectos planteados y además el municipio tiene la facultad de dar capacitaciones a los operadores y monitorear el tratamiento del agua ya sea cada tres o seis meses, con la finalidad de examinar el estado del agua.

#### **4.1.2.8. ¿De qué manera busca mejorar la calidad del servicio de agua potable a los usuarios?**

#### **Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras**

Se realiza una medición del agua con un aparato, pero a veces la gente siente que es necesario contar con un técnico, se ha trabajado directamente con el laboratorio de Cayambe teniendo un convenio con la Agencia de Regulación y Control del

Agua ellos prácticamente pueden decir sobre la calidad del servicio del agua, tienen que estar en juicio no solo para presentar a la Agencia de Regulación sino también a la comunidad porque ellos tienen el derecho de conocer todos los procesos que se realizan.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Nosotros como directivos encargados, buscamos un técnico, el técnico de saneamiento ambiental para que ellos ya tengan unas recomendaciones técnicas y alternativas de solución, en este caso de agua potable es que por ahí enferman los niños porque el agua no está clorado entonces rapidito el técnico de saneamiento ambiental para que nos oriente y guía sobre calidad del agua.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Nosotros buscamos a las instituciones, en ese tiempo había fundaciones, como casa campesina nos ayudaba con el proyecto financiando, concejo provincial con el estudio, municipio con las tuberías entonces hay una minga de que si nos han ayudado, ahora en el momento la ley de COOTAD con el presidente Rafael Correa la ley de COOTAD está en manos del municipio, tiene la obligación de hacer cantarillas el municipio conjuntamente buscando fondos el presidente de la Junta con las comunidades, alcantarillado unidad básica, pero aquí no hay trabajo del presidente de la Junta no da ni presidente de las comunidades hasta que quiere que venga hacer alcantarillado y nada más partes, un ejemplo ahí está el paso lleno hay tiene que ver la Junta hay tiene que ver un operador o el mismo operador porque hay 2 por eso es que se llama Junta de Agua Potable y Alcantarillado, entonces de hacer eso se cogen hacer camino, eso no compete a la Junta, camino compete bien a las comunidades o bien a las organizaciones que viven de segundo grado, que vienen ser el concejo provincial, que tiene derecho hacer la Junta Parroquial porque para eso nada tiene que ver con camino la Junta Administradora.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Para dar el servicio del agua y ahorrar más se colocan tubos más no mangueras, por el motivo de ser más frágiles y se revientan, para mejorar la atención ante cualquier daño o brindar rápido el servicio se aplica estrategias, en este caso existen delgados de cada comunidad a ellos se les llama de inmediato para arreglar cualquier daño o si no tienen agua, él tiene que ir al lugar del daño, si está o no el daño y el motivo del porque ha pasado siendo esa la atención más rápido, por otro lado en temas de



cobranza, antes cobraban y no comunicaban sobre los días de cobranzas, si se atrasaba en los pagos ya cobraban multa, entonces para que ya no se den esos problemas en la semana se realiza reunión convocando a los delegados y ellos tienen la obligación de convocar a las comunidades que día se van a realizar los cobros.

### **Análisis**

Con los resultados obtenidos de la entrevista, que para mejorar el servicio de agua potable los directivos han buscado diferentes estrategias que permitan obtener buenos progresos, tanto en la gestión como en la calidad del agua, una de las estrategias que influyó en el mejoramiento del sistema fue buscar personal técnico de saneamiento ambiental, por lo que ellos dan alternativas de solución a cualquier tipo de problemática, asimismo como junta han averiguado financiamiento para estudios y adquisición de materiales con las entidades internas y externas, adicionalmente para inspeccionar la calidad de agua se realizó un convenio con el Laboratorio de Control de Calidad del Agua Público – Comunitario del cantón Cayambe, el cual avala si esta apta para el consumo humano, y además es presentada al ARCA. Por último, para mejorar la gestión del trabajo dio la potestad a los delegados de cada comunidad para vigilar los daños y que ellos sean portavoces de los directivos a fin de solucionar los problemas de una manera inmediata.

#### **4.1.2.9. ¿La Junta Administradora de Agua Potable cuenta con materiales, equipos técnicos y tecnológicos necesarios para brindar calidad en la prestación del servicio de agua potable?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras**

Nosotros como Junta si contamos con equipos técnicos, cuando llegue a ser presidente de la Junta por ejemplo tener materiales adecuados específicamente direccionados para el manejo del sistema de agua, ahora estamos con un sistema ya casi moderno vamos avanzando compramos reguladores, compramos llaves de presión, cuando yo llegue a ser parte de la Junta cuando llegue administrar no hubo ese tipo de materiales que estaban dentro del sistema, ahora por ejemplo estamos con materiales, tenemos reguladores, estaciones ,estamos medidores en cada comunidad bueno hemos mejorado bastante y lo que es parte con equipo técnico, en nuestro caso lo que es la cloración tenemos el equipo de control, lo que en algunas casas cogemos en un vaso de agua ya para verificar si en esta casa está llegando con cloro, la justificación en la normativa de que si estamos cumpliendo o

no en la planta matriz ponemos una dosificación de cloro de ay tiene que estar en las casas de los usuarios para ver que daños bien el servicio se va monitorear o si es que falta más implementar nosotros tenemos esa parte que nos cobra en la parte técnicamente, la tecnología el sistema lo que es para las cobranzas, se tiene todos los materiales.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

No se cuenta con equipos sofisticados, pero se tiene en la oficina una computadora, un laboratorio, pero de mediana calidad no como en la ciudad, pero si se cuenta con la sanidad en buenas condiciones.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Se realiza el análisis del agua con la casa campesina cada año y se recibe servicio de tecnología de la institución EDECA, además de eso recibía talleres suficientes más que todo en la práctica entonces yo no hacía falta de un técnico profesional para el estudio del sistema, se le estudio para saber cuántos kilómetros hay y para saber cuántos millones salía para las 12 comunidades el proyecto, se buscó y se dio un millón cuatrocientos mil para las 12 comunidades y aun así no alcanzaron algunos barrios.

Por ejemplo, el municipio facilitaba levantamientos topográficos de las líneas que existía, por eso se subió cuatro kilómetros en las comunidades, se sufría anteriormente por ser hecho al ojo y claro creo estaba echo plano y salía cuatro kilómetros, entonces demoró tres años en terminar de realizar el levantamiento por eso se sabía que 70 kilómetros, para abastecer el estudio se financiaba la Junta parroquial en 120 mil dólares para el estudio, no alcanzó para ello el municipio colaboró con cuarenta mil dólares.

Como Junta se prestaba el servicio de transporte para que vengan técnicos se daba la alimentación, teléfono, radiogramas, para conectar de loma a loma, debido a que no se cuenta con señal, entonces aquí se ha gastado recursos económicos de parte de la Junta.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Claro todo tenemos, sin técnico no podemos hacer nada, se cuenta con materiales, equipos técnicos, tecnológicos para poder brindar el servicio del agua potable

**Análisis**

De acuerdo a la entrevista se pudo evidenciar que por poco presupuesto no se cuenta con aparatos técnicos y tecnológicos sofisticados e innovador y además no hay suficientes materiales para solucionar daños que pueden ser ocasionadas en la planta de tratamiento, rupturas en las tuberías, fallas en válvulas de presión, fallas en distribución de tanques y entre otros, esto hace que se desperdicie el líquido vital, Por lo tanto los directivos deben buscar financiamiento en otras entidades para adquirir todo tipo de materiales, ya que ellos de alguna manera tratan de solucionar pero por su baja calidad en equipos se daña continuamente, esto provoca que se esté arreglando constantemente, generando así gran pérdida económica para la Junta Administradora que podrían ser utilizadas en otras necesidades que tiene la institución y también hace que los usuarios se sientan molestos e insatisfechos con el servicio otorgado.

**4.1.2.10. ¿Se han realizado capacitaciones del uso adecuado del servicio de agua potable tanto a los usuarios como a los directivos, durante su periodo de gestión?**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras**

Nosotros primero hemos realizado una capacitación con los dirigentes, capacitaciones a líderes, de cómo es el manejo que vamos a realizar para no tener pérdida de los caudales la medición de los caudales en cada comuna porque es necesario que los operadores comunitarios pasen la lectura, tienen la obligación de estar capacitados por la Junta para que puedan llevar ellos una buena lectura y presentar a la Junta, así mismo si hay errores ellos también pueden rectificar con la comunidad y con los dirigentes de la Junta, mientras no esté tomada una buena lectura prácticamente no puede ingresar a la Junta, eso ha sido uno de los puntos más centrados porque a veces nosotros vivimos nuestra realidad de que se dan excesos de cobros ,de acuerdo a nuestra realidad para conseguir aparte de la tarifa que es dos dólares a un exceso de diez dólares para nuestra familia es muy costoso y eso tienen que regresar a la comunidad para que pueda rectificar y para eso se necesita realizar un trabajo muy bueno para que nuestra gente se sienta satisfecha por el servicio brindado, los operadores comunitarios son lo más primordial porque ellos están en la economía de la gente usted trae un número alterado quiere decir que quiere perjudicar a su propio compañero, tiene que apegarse a la realidad en la que se vive de cada comunidad.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Nosotros como directivos hemos seleccionado a siete personas de cada una de las comunidades para autogestiones y la operación y coloración del agua, hemos buscado a casa campesina de Cayambe, ellos capacitaron durante siete meses en cada una de las comunidades, los compañeros seleccionados reciben la capacitación ellos mismos son los encargados de triplicar ese conocimiento a todos los usuarios, todos están en la obligación de recibir la multiplicación de conocimiento de los compañeros que capacitan, netamente con la casa campesina permanente es la capacitación por parte del MIDUVI muchas veces las comunidades no asisten a capacitaciones obviamente tienen sus sanciones considerables.

La capacitación está dirigida sobre el manejo de tanques de reserva, tanque de operación, vías de accesos, las tuberías, por ejemplo, las llaves tienen que ser pintadas desinfectadas donde el área de afluencia tiene que ser bien protegida igualmente no a la tala indiscriminada de bosques, si corta un árbol tiene que volver a plantar tres o cuatro árboles, todo ese sentido está dirigido en las capacitaciones de todas las comunidades que son doce en la Junta.

**Lino Umaquinga Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Si por ejemplo se dan capacitaciones al presidente, tesorero, operador, capacitaciones a las comunidades con los técnicos, por ejemplo se daba capacitaciones de que a veces llega o no cloro no debe de tomar el servicio de agua sino que hay que hacer hervir, no tomar cruda, porque no se sabe si llega o no claro y uno controlaba todo en general, llegaba aun así entonces tenían que advertir, al igual que deben contar con letrinas sanitarias en cada vivienda, algunas de ellas no tiene cantarillas, existen pozos ciegos entonces se llenan, tienen que volver hacer otro, la Junta tiene la obligación de buscar proyectos, hacer alcantarillados, otro punto de capacitación es en temas de la basura, cada año se hacía recoger a cada comunidad sus elementos plásticos y enviar en la volqueta, se dan ocasiones que los directivos se preocupa de la política pero el agua potable no es política es para dar servicio a la población.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

De cómo hay que tomar la lectura de los medidores, como hay que tratar a las personas que van llegando a la casa, algunos llegan bravos, entonces se dice que eso no hagan, el municipio cada cuatro meses se acerca a la junta a dar talleres

para operadores y tomadores de lectura, las capacitaciones de cómo hay que trabajar por ejemplo algunos primero cavan, hacen lodo luego mandan el agua sucia esas cosas no se quiere porque se dañan los medidores y ellos tiene que hacer los operadores en revisar debido a que están ganando un mensual y todo lo que se trata de la comunidad.

### **Análisis**

Según los entrevistados supieron manifestar que si se han realizado las capacitaciones tanto a los directivos como a los delgados sobre temas relevantes para la junta como son el manejo de reserva, caudales, tanque de operación, vías de accesos, atención a los usuarios, cuidado del medio ambiente, uso correcto del agua por los consumidores, y por último como es la correcta toma de lectura de los medidores, así no exista constantes excesos de cobros de agua. A pesar de recibir talleres y capacitaciones no ha sido suficiente para mejorar la calidad del servicio de agua, necesariamente deben brindar más capacitaciones específicas en operación técnica y tecnológica, los dirigentes son encargados de controlar y supervisar el sistema de agua para que esté en buenas condiciones, al ser una junta comunitaria no es asignado un personal experto en su área simplemente es otorgado por sus conocimientos básicos, por ello existe falencias en las prestación del servicio.

#### **4.1.2.11. ¿Qué plan de acción han efectuado para solucionar daños presentados en el sistema dentro de las comunidades?**

##### **Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras**

Antes un daño en el sistema de tubería se necesitaba cuanta gente para solucionar, las excavaciones para tubería de diez o veinte metros se necesitaban para levantar y cambiar los tubos, para ello primero se hacía una convocatoria desde la junta a la comunidad y la comunidad hacer vuelta la convocatoria a los usuarios, quiere decir que se está perdiendo alrededor de dos a tres días, primero la junta mira el daño luego paso la voz a los dirigentes de las comunidades para que ayuden a solucionar ese problema, mirando la realidad donde la línea de administración ha tomado la decisión de que tiene que haber atención inmediata, una maquina prácticamente puede restablecer daños presentados rápidamente incluso hasta la noche se puede trabajar para lograr dar la solución inmediata, a diferencia de años atrás se daba solución dentro de dos o tres días, para ello se teníamos que sacar a veinte o quince personas, algunos de ellos tenían que pedir permiso de los labores que ellos

realizaban, la minga no es mala es buena pero tampoco nuestra gente no están listos para las mingas improvisadas ellos ya tienen planeado su trabajo, en ese sentido todas esas cosas se tiene provisto, es duro dejar a nuestros hijos ellos tienen que estudiar, por ejemplo para estudiar se tiene que buscar el transporte para ellos tener las vías en buen estado y mientras tanto sin la gente no sale a colaborar anteriores tiempos por esos problemas prácticamente antes se pasaba entre dos o tres días sin el servicio del agua, entonces ahora en cambio con los operadores y la maquina salen sin ningún problema en una o tres horas ya está la solución inmediata a diferenciada de años anteriores, ahora de acuerdo al daño se demora el tiempo de solución.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Un plan de acción en este caso un administrador hace un plan de acción por ejemplo en este mes se realiza cuatro visitas de recorrido donde nace el agua, se hace plan en cada sección del mes, este es evaluado y re planificado como una actividad de arrastre, el administrador en ese mes recorrió tres sistemas dos quedo porque son cinco y no alcanzo tiene que hacer una re planificación para solucionar este problema que no se alcanzó, dado el caso por enfermedad, no había movilizaciones, no había que otra persona le acompañe por parte de los delegados entonces se hace una re planificación internamente con los directivos un plan de acción ya mensualmente.

**Lino Umaquinga Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Había plan de acción, en ese tiempo no había muchos recursos, en una ruptura de tubería o cambio de red, la comunidad a la que pertenecían se tenía que planificar para poder trabajar y cambiar el daño, la Junta ponía el material y enseguida cambiaba, tanto como tanque de almacenamiento, caja rompe presión toda la Junta bajo el presidente y operadores planificamos todos los trabajos

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Ahora con la adquisición de la máquina, se soluciona más rápido daños grandes de excavaciones, antes tocaba sacar a la gente de las comunidades para solucionar daños, ahora con la máquina y el operador sin la necesidad de que salga más personas en un tiempo prudente se arregla el daño, lo que es cerca por camino se trabaja con la máquina.

## **Análisis**

Los administradores de la JAAPS para que exista más presión del agua fue necesario cambiar tubos a mangueras en los ramales de agua, en cambio para la captación colocaron tubos de buena calidad que soporten la presión del agua y no se generen rupturas constantes, otro plan de acción fue comprar una máquina retroexcavadora, la cual beneficia en reducir el tiempo de trabajo y la mano de obra de las comunidades en ciertos labores que se le requieran de su ayuda, antes de adquirir esta herramienta demoran mucho tiempo en solucionar daños, entonces se puede manifestar que esta estrategia ha permitido dar respuesta inmediata a la problemática.

### **4.1.2.12. ¿Cómo realiza el seguimiento y evaluación a las estrategias en la prestación del servicio de agua potable?**

#### **Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras**

Para el seguimiento y evaluación de las estrategias bajo el mandato del presidente el delegado quien es el encargado de inspeccionar el sistema de agua, en el cual tiene que mirar que se esté dando mantenimiento a las fuentes de agua, el por qué se dan los cortes, siendo la persona principal en informar al presidente para salir realizar las respectivas gestiones y responder con las soluciones en el menor corto tiempo posible.

#### **Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Al final del año se envía todas las acciones de un cronograma valorado, se puede decir en una comunidad se hizo seis visitas al tanque pero de esas visitas, el tanque todavía sigue filtrando el agua, entonces se hace con todos los delegados una evaluación para hacer una nueva planificación para el próximo año, un cronograma de actividades, igualmente se pide a cada uno de los delegados encargados en poner una denuncia o un reclamo de la nueva planificación traer todas las necesidades y quejas, entonces con los directivos se soluciona o se replanifica de ser necesario, está evaluación hace que llegue a la Junta para que la Junta haga una evaluación grande un macro para ya nuevamente planificar para todas las comunidades.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Siempre bajo el mandato del presidente el operador tiene que salir a realizar la operación y mantenimiento del sistema del agua, si está adecuado o están de cambiar algunas cosas, el presidente tiene que dar recorrido para verificar si es necesario o no, entonces se contacta a todo el cuerpo directivo de la Junta, por ejemplo, en evaluación cambiamos un kilómetro de tubería entonces teníamos anotado cuánto cuesta ese cambio de red a tal sector, entonces se evalúa a tal comunidad dando un informe anual a SENAGUA, todo bajo documentos, se realiza una fiscalización económica.

**Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

El delegado se encarga de controlar y convocar a todos los cinco representantes, tomamos la decisión si el daño se dio en el lote de ellos y saber por qué se dio sino recibirá su respectiva multa de cien dólares, cada quince días se reúnen para saber cualquier daño en las comunidades.

**Análisis**

Los directivos indican que para dar el seguimiento de los trabajos se planifica cada quince días, es ahí donde se resaltan las actividades ejecutadas y pendientes, además los representantes de cada comunidad son los encargados de comunicar el estado en el que se encuentra el sistema de agua, luego los dirigentes se encargan de solucionar las problemáticas dadas, mientras que la evaluación es realizada micro y macro cada año, si se ha cumplido con el cronograma valorado, si en caso de no lograr cumplir con lo programado se re planifica para el siguiente año, la evaluación se realiza a cada comunidad de los avances que se ha desarrollado anualmente, además estos progresos son dadas a conocer a la asamblea comunitaria para ser aprobados y sean realizadas adecuadamente las gestiones, luego presentar el informe a SENAGUA que supervise el manejo administrativo que lleva a cabo la JAAPS.

**4.1.2.13. Qué estrategia cree usted que se podrían implementar para mejorar la gestión en la prestación del servicio de agua potable**

**Cristóbal Tandayamo Presidente de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras**

Como estrategias se está mirando en los daños de tuberías, al momento de cavar y levantar los tubos, se demora con la máquina entre tres horas, pero ahora se está mirando de otra manera para el manejo de las tuberías, en implementar los



accesorios necesarios, para poder implementar una estrategia que sea más inmediata incluso poder armar en sitios estratégicos los pasos o las válvulas de llaves en cada comunidad de acuerdo a la geografía o de acuerdo a la distancia, porque esos son los puntos que nos pueden perjudicar es decir en una comunidad extensa para no cerrar directo en el tanque si no poder cerrar en un cierto punto y poder solucionar el daño, por otro lado se está mirando poner otro tipo de accesorio para dar solución inmediata por ejemplo ahora nosotros estamos necesitando una planta totalmente nueva para poder hacer un control de calidad del agua es decir un aparato completo, un laboratorio en nuestros sitios estratégicos como en los tanques de almacenamiento.

**Alfredo Lanchimba Secretario de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Como una estrategia se podría implementar un modelo de gestión para quienes representan la junta, sería una manera más efectiva para poder brindar sus servicios como junta, aplicando con responsabilidad su forma de trabajar llevando a cabo de una mejor manera sus programas y proyectos para las comunidades, por otro lado, en temas del cobro del agua implementar un sistema digital en el cual se lleve toda la contabilidad de la junta y así poder dar con más claridad la rendición de cuentas, con facturas impresas sin error alguno.

**Lino Umaquina Operador de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Para mejorar el servicio de agua potable, desde el municipio tiene que haber uno o dos promotores que den talleres en las comunidades y que revisen el sistema de agua potable si se está dando adecuadamente para evitar enfermedades se dice que, aunque se tengan hospitales de calidad, doctores, no va a ver solución debido a que cada instante se consume el agua, entonces el municipio tiene la obligación de poner unos promotores con título para que fiscalice a los operadores y al presidente de cada junta, cada cantón, cada provincia.

A SENAGUA se pedía técnicos y muchas veces no los presentaba, lo que daba seguimiento es a la fiscalización económica, en que se gastó el dinero de cada mes dándose informes, sea por la compra de materiales de cloro, pago de operadores, del presidente fiscaliza lo económico, para la calidad del agua venían fundaciones extranjeras diciendo a la Junta que se quiere evaluar al presidente para controlar de cómo está brindando el servicio.

### **Dionisio Maldonado Vocal de la JAAPS de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.**

Estamos buscando un proyecto por hacer, debido a que hace falta de válvulas de aire, llaves de control a eso se está haciendo seguimiento para realizar pedidos para no comprar por unidades al Municipio o SENAGUA con algún proyecto.

#### **Análisis**

Manifestaron los directivos que es necesario implementar llaves de control sectorizadas de acuerdo a la distancia, por lo que esto evitaría que suspenda a cada una de las comunidades, sino más bien se cierren en el paso de las llaves en los sectores afectados para solucionar algún daño, y también hace falta más válvulas de aire que controle la presión del agua, por el exceso del aire hace que reduzca el caudal que circula por la tubería perdiendo la cantidad de agua; otro punto esencial para mejorar el servicio se necesita adquirir accesorios modernos que reemplacen a los aparatos desgastados con el fin de no realizar arreglos seguidos, y por último como una estrategia que se podría crear es un modelo de gestión que ayude a mejorar el manejo de la junta, con una nueva herramienta ayudará a desarrollar su propio sistema de organización ya que su prioridad es ejecutar y potencial las funciones capaz de brindar orientación e información de las diferentes actividades que se desarrollan de acuerdo a lo planificado conjuntamente con los usuarios y directivos, de esa manera generar confianza del servicio que se está prestando.

Por otro parte para mejorar el funcionamiento de la entidad es necesario implementar un modelo de gestión, el cual les va ayuda a planificar, organizar, dirigir y controlar a la junta, con ello tener un sistema ágil y productivo que encamine el futuro y el rumbo hacia donde tiene que dirigirse la junta.

#### **4.1.3. Resultado de entrevista aplicada al Ministerio del Ambiente y Agua**

##### **4.1.3.1. ¿Qué entidad es la que regula y controla a las juntas comunitarias de agua potable?**

Dentro de la entidad qué controla y regula primero debería de ser los gobiernos autónomos descentralizados, nosotros como Ministerio del Ambiente y Agua en el artículo 18 de la Ley Orgánica de recursos hídricos usos y aprovechamientos del agua nos determina que nosotros tenemos la potestad en la personería jurídica a las juntas de agua potable o también juntas de riego, entonces dentro de eso quiénes controlan son la Agencia de Regulación y Control de Agua (ARCA), donde controla la calidad del agua de la gestión del servicio, es decir son quienes evalúan la calidad de agua a todos los prestadores sean públicos o comunitarios, por lo tanto entonces

quién debería de hacer un seguimiento a la junta como tal en la gestión administrativa, técnica y financiera son los municipios pero la competencia que tiene que están establecidos en la constitución.

#### **4.1.3.2. ¿Quién es la Autoridad Única de Agua y que función cumple para la creación de las juntas comunitarias de agua potable?**

La autoridad única del agua en este caso es el Ministerio del Ambiente y Agua, a través de ese ministerio del agua se crea como la junta, hablamos de autoridad única del agua porque el agua es un sector estratégico para el Estado quién administra y regula el agua, mientras que la fuente de agua cruda es el Ministerio del Ambiente y Agua, a la junta de agua potable simplemente emitimos la personería jurídica pero las gestiones comunitaria la realizan al ser una junta comunitaria ya que ellos la hacen a través de su modelo de gestión comunitaria cómo estableció su gobierno comunitario de territorio.

#### **4.1.3.3. ¿Cuál es la relación que tiene el Ministerio de Ambiente con las juntas comunitarias de agua potable?**

Las relación que tiene el Ministerio Ambiente con la Junta Comunitaria de agua potable, simplemente emitimos la personería jurídica a este modelo de gestión e intervenimos cuando hay conflictos entre usuarios en el caso de la junta de agua y consumidores quién hace uso de ese servicio, nosotros tenemos un rol que a veces llegamos a mediación cuándo hay arbitrariedad y abusos por en este caso la organización de junta de agua potable o comunidad que tenga una autorización, en si buscamos una mediación solucionando los problemas que tengan o se suscitó.

#### **4.1.3.4. ¿Cuál es la relación que tiene el GAD con las juntas comunitarias de agua potable?**

La relación que tiene el GAD Municipal con las Junta Comunitaria de agua potable, tiene la facultad de dar capacitaciones a los operadores y monitorear el tratamiento del agua ya sea cada tres o seis meses, con la finalidad de examinar el estado del agua, luego esa información debe enviar a ARCA para que sé la debida aprobación en las normas de calidad, es decir el municipio es el responsable de todo lo que tiene que ver servicio de calidad del agua ellos tienen toda potestad incluso ellos tienen un plan territorial de todo lo que son monitoreo que se los realiza constantemente y además facilita materiales, maquinarias para que puedan realizar los proyectos grandes porque tiene la facultad de brindar o velar por el bienestar de ciudadanía aunque no sea administrada como municipio.

Por otro lado si en caso de que pasará ser administrada totalmente por el municipio, uno de los beneficios sería que pague de acuerdo lo establece la empresa pública como es la luz pero todo el trabajo ya se encarga el municipio, ya no hay participación comunitaria, mientras que la desventaja sería costos y pierden el empoderamiento de ellos prestadores del servicio de la gestión comunitaria, ellos participaron desde dónde van a captar el agua todo el sacrificio realizado quedaría en la pérdida y no tendrían derecho de manejar como junta comunitaria.

#### **4.1.3.5. ¿Por qué las juntas comunitarias de agua potable no son manejadas por las instituciones públicas, dando libre manejo de la administración por un líder comunitario?**

No intervenimos en la gestión, nosotros somos respetuosos de lo que dice el artículo 318 de la Constitución del Ecuador, porque la gestión del agua puede ser pública o comunitaria, nosotros como Estado fortalecemos la conservación, el manejo de las cuencas hidrográficas para garantizar el agua para todos y lo que es la gestión a las juntas validamos con la personería jurídica de acuerdo a la resolución administrativa donde les faculta que está en la capacidad de administrar o manejar la prestación de un servicio no del recurso hídrico, el único que administra el recurso hídrico es el estado por ser un ente estratégico por eso nosotros emitimos autorización a juntas de agua potable, a municipios a empresas, si se analiza el artículo 286 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos y Aprovechamientos de Agua dice que `` tú eres el único administradora del agua por ser estratégico es la autoridad única del agua el Ministerio de Ambiente y agua, nosotros emitimos una personería jurídica en base a los estatutos que ellos presentan dentro del estatuto está determinado un modelo de gestión, nosotros les entregamos la autorización de personería jurídica, quién se tienen que encargar en la gestión de mantener la fuente de agua, la captación, la conducción y la planta de tratamiento estén en buen estado, que se está desinfectando el agua, quién distribuye son ellos, nosotros le facultamos para que hagan esa gestión ellos para que las juntas gocen de autonomía administrativa, técnica financiera legal y letal, nosotros emitimos a través de la Agencia de Regulación y Control del Agua qué es el ARCA, primero deben realizar un plan de mejora eso quiere decir que se les da un tiempo pertinente para que realicen ese plan de mejoras técnico, administrativo, financiero si no lo realizan en este tiempo tranquilamente tiene que asumir esa competencia el municipio y ellos garantizar el servicio y ahí empieza un proceso de liquidación o de extinción de la Junta de agua.

#### **4.1.3.6. ¿Cómo mira usted la gestión en la prestación del servicio de agua potable por parte de las juntas comunitarias?**

Hay juntas exitosas y ahí juntas pésimas, hay esta todo el empoderamiento de los líderes los dirigentes, por ejemplo, yo que vengo desde los 87 trabajando con juntas para mí si es exitosa cuándo asumen esa verdadera responsabilidad, la Junta Carrera - Larcachaca - Porotog - Moras es regional ellos estaban tratando de disolver la junta de agua para generar un modelo de gestión comunitaria.

#### **4.1.3.7. ¿Qué falencias tienen las juntas comunitarias de agua potable en la gestión de la prestación del servicio?**

Una de las falencias que tienen es de qué no aceptan los cambios que se están dando de acuerdo a la realidad jurídica del país, por ejemplo ahora exige el SRI el sistema de facturación electrónica y las juntas no quieren este tipo de sistema porque hay debilidades, a lo mejor no tienen la capacidad o la infraestructura instalada, la debilidad de los mismos dirigentes, por eso se recomienda en las comunidades que tienen que tener profesionales técnicos, para ir generando un cambio de renovación generacional en los directivos, ya que con la ayuda de ellos con las nuevas ideas, con nuevos conocimientos entonces eso es una de las debilidades que tienen las Juntas, no cuentan con una contabilidad básica de ingresos y egresos eso es debilidad.

#### **4.1.3.8. ¿Cómo se podría mejorar la gestión de las juntas comunitarias de agua potable en la prestación del servicio?**

El proceso cómo se puede mejorar es de que realmente quién tiene la competencia en la actualidad son los municipios, tiene que empezar con procesos de fortalecimiento, capacitación a la área técnica, capacitación al área administrativa, también fortalecimiento en la área financiera, en la conservación de las fuentes de agua, la sensibilización el uso correcto del agua a los consumidores, qué no se desperdicie el agua, porque a la junta tiene un costo que de entregarle agua buena en su domicilio el que se desperdicie es una pérdida ya que se está malgastando el recurso hídrico debido a que no está llamado recurso renovable, si se podrían realizar alianzas estratégicas de fortalecimiento de Municipio, del Ministerio de Ambiente y Agua, Agencia de regulación y control del agua qué se hace con ciertos conciertos juntas y municipios es la única forma de hacer que ellos aceptan qué hay un nuevo marco jurídico hay nuevas metodologías nuevas técnicas nuevas formas de administrar la prestación del servicio

#### **4.1.3.9. ¿Cuál es la diferencia del manejo entre la gestión pública y la gestión comunitaria de agua potable?**

La gestión pública se la realiza a través de un gobierno autónomo descentralizado que tiene su competencia en este caso son los municipios han delegado esta gestión a las empresas públicas de agua potable y alcantarillado y allí se considera muchos factores por ejemplo, salarios personal forma de administración es más compleja, elevados los costos en la prestación, lo comunitario lo hacen de una forma comunitaria existe la participación comunitaria para todas las actividades que generan el mejoramiento o la recuperación de su sistema entonces lo comunitario se lo maneja a través de la gestión comunitaria, es decir el apoyo comunitario de la participación comunitaria que es a través de las mingas, el análisis comunitario tarifario no evalúan a base de costos de administración, operación y mantenimiento sino más bien analiza de la capacidad de pago que tienen sus consumidores, en cambio lo público sí valora los costos de administración, operación y mantenimiento de acuerdo a eso determina una tarifa básica, entonces desde ahí existe la diferencia y la infraestructura administrativa que tiene lo público versus la debilidad que tienen las juntas, eso por eso lo importante de generar una alianza pública entre lo comunitario debido a que el municipio por competencia es por ello que tiene que generar una alianza para mejorar la prestación del servicio en su comunidad.

El agua en el sector rural les ha dado poder político Porque con el agua chantajean y le suspenden el servicio de agua, entonces ahora ellos creen que va entre intervenir el municipio es como queda el municipio le va a quitar esta protesta esa facultad y el municipio es el que les va a entregar el agua les va a cobrar por otro lado este de empoderamiento de las comunidades sienten porque ellos participaron en la construcción.

## 4.2. DISCUSIÓN

Para responder a los objetivos planteados se desarrolló una triangulación tanto del marco teórico, marco legal, los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas, también documentos oficiales facilitados por Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras, de acuerdo con estos instrumentos permitió realizar la investigación respectiva.

Se tomó como énfasis a la teoría de gestión pública del autor Lynn (1996), los administradores deben ser críticos, analíticos y tener la capacidad de identificar las acciones, conductas y los resultados necesarios, llevar un buen funcionamiento enfrentando problemáticas que aquejan entre servidores públicos y la ciudadanía. Para ello se recalca el primer objetivo específico **diagnosticar la situación actual sobre la Gestión Pública en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras**, para la cual se desarrolló a base de encuestas a los usuarios y entrevistas tanto a los directivos de la JAAPS y un experto del Ministerio del Ambiente y Agua. La mayoría de los usuarios manifiestan en un 46,67%, la gestión del servicio de agua potable es buena y un grupo pequeño de 1,67% mencionan ser pésimo el labor brindado, las actividades que realizan los directivos de la junta en beneficio de la población están siendo llevadas con responsabilidad, asimismo los dirigentes de la JAAPS consideran que las gestiones son desarrolladas eficientemente, tratando de buscar soluciones a los problemas existentes ya sea en lo administrativo, operativo y financiero, ellos son responsables de que exista suficiente disponibilidad de recursos para satisfacer las diferentes necesidades que requieren los usuarios, de eso depende el funcionamiento de la Junta de Agua Potable, según Constitución de la República del Ecuador (2008), en el artículo 318 indica que la gestión del agua comunitaria pueden ser manejadas por personas jurídicas comunitarias teniendo la facultad y la capacidad de administrar la prestación del servicio de agua potable, pero la junta siempre va y está supervisada por el Estado, a través de la Autoridad Única del Agua, ellos son los encargados directos de la planificación y gestión.

Es importante tener en cuenta, según Chica (2020), la gestión pública no solo es para tomar decisión de la distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos si no también menciona sobre la aplicación de políticas o recursos que el Estado tiende a diseñar y efectuar en busca del desarrollo y el bienestar social de la población.

Se puede manifestar que los representantes de JAAPS cuentan con el plan de manejo de sistema comunitario de agua potable y plan tarifario, además para una buena gestión realizan cada año un Plan Operativo Anual (POA) y cronogramas de actividades a fin dar el cumplimiento de planes, programas y proyectos, como dirigentes al momento de planificar ven la necesidad de no ser realizada por ellos mismos, sino es fundamental tomar decisiones conjuntamente con los delegados de cada comunidad buscando el beneficio de toda la población, es por ello que hacen reuniones semanales y mensuales para informar del cómo se utilizarán los recursos, por ende contar con estos planes han sido muy útiles e indispensables en el funcionamiento de la institución buscando mejorar la calidad del servicio de agua potable.

Por otra parte, en el manejo de la distribución de agua potable es igualitaria para cada uno de los usuarios sin preferencia alguna, mientras la distribución del trabajo es repartida de forma equitativa para todas las comunidades realizada a base de mingas, en cambio operación y mantenimiento corresponde a los directivos en inspeccionar constantemente si se ha producido algún tipo de daños en el sistema de agua.

Por consiguiente, de acuerdo Bastidas y Pisconte (2009), las instituciones para que puedan cumplir con fines y responsabilidades, la provisión de servicios públicos debe ser manejada de forma ordenada, por ello menciona las siguientes fases de la gestión pública. (Ver tabla 12)

**Tabla 25.** Ciclo de la gestión pública

Fases	Concepto
<b>Planteamiento</b>	Parten de la visión de lo que se quiere lograr adoptando políticas necesarias, prioridades, estrategias, programas, proyectos e indicadores que permitan medir progresos de las actividades en beneficio del desarrollo integral y sostenible, en sí es un proceso gubernamental integrador, organizado y participativo para cumplir con los objetivos planteados.
<b>Normativa</b>	Son normas que regulan las relaciones institucionales, ciudadanas, los servicios públicos, así como la instrumentalización de las políticas públicas, con la cual busca que las instituciones sean gestionadas conforme a la ley, a fin de evitar problemas a futuro.
<b>Dirección y ejecución</b>	Son acciones de inversión públicas que permite cumplir con la misión institucional, organizando y coordinando las capacidades humanas, en sí para la ejecución íntegra cadena de valor de insumos, actividades, productos,



efectos e impactos, es decir necesariamente en este contexto utiliza los recursos financieros, bienes y activos necesarios para las gestiones a fin de fortalecer los bienes y servicios de interés público, cubriendo con las necesidades en generales.

**Seguimiento,  
control y  
evaluación**

Son procesos que están en todas las etapas de gestión pública monitoreando y evaluando, por ende, está a ayuda a verificar el cumplimiento de los indicadores establecidos, calidad de los servicios públicos y observancia de las normas. El seguimiento permite establecer si el plan de trabajo y los objetivos se están logrando mientras que la evaluación ayuda a determinar si han plasmado los procesos, productos y resultados finales

**Nota:** Tomado de Bastidas y Pisconte (2009); Ciclo de la gestión pública.

Al identificar las etapas de la gestión pública se entiende que son factores importantes durante todo el proceso del servicio, la cual se ve influido en el resultado final todo el manejo desarrollado tanto en planeación, normativa, ejecución y evaluación, cotejando con la información del estudio de Bastidas y Pisconte (2009) se puede identificar que existe concordancia con el resultado obtenido, el 47,67% siendo la mayor parte de los usuarios, indicaron que es regular la coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios de la junta, además un reducido grupo del 2% de personas perciben una excelente coordinación de trabajo entre sí, por ende ambas partes deben fomentar más la comunicación y por otra lado hacen énfasis los directivos de la junta, en brindar el servicio de agua potable se basan en las diferentes leyes dentro de ello estipulan de cómo se va coordinar y articular las actividades ya sea con los directivos, los usuarios o con las instituciones competentes, es decir estas leyes y normas establecidas son para tener el respaldo de las gestiones a ejecutar por la JAAPS; el seguimiento es realizado continuamente, de luego evalúan en cierto tiempo a cada comunidad de los avances que se han ejecutado y por ejecutar , los cuales son dadas a conocer a la Asamblea Comunitaria para aprobar y ver que se estén realizando adecuadamente las gestiones.

Según Estatuto de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Agua Potable y Saneamiento Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras (2010), es un documento oficial que constituye las leyes, en el artículo 2 literal b determina el cumplimiento de la normativa nacional; y las normas técnicas, administrativas, financieras y comerciales que son presentadas por la Autoridad Única del Agua, al respecto los representantes de la JAAPS resaltan en la entrevista ser varios los entes que ayudan a

controlar, supervisar, regular permitiendo llevar a cabo todo los planes programados, como primera instancia el Ministerio del Ambiente y Agua (Personería jurídica e intervención con la mediación ante una problemática situada), Agencia de Regulación y Control del Agua (Evalúa la cantidad, calidad del agua y prestación del servicio), por último el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) y Gobiernos Autónomos Descentralizados provincial, municipal y parroquial (Ayudan con financiamiento económico y materiales necesarios), en pocas palabras estas entidades velan por el bienestar de la junta con la finalidad de mejorar el servicio de agua potable.

Incluso a través de la entrevista realizada al director del Ministerio del Ambiente y Agua (2023), hace énfasis que a las juntas brindan personería jurídica, coordinan con la autoridad nacional tanto ambiental y sanitaria para formular las políticas públicas sobre el control de la contaminación y calidad del agua y vigilar en la fijación de las tarifas, y además manifiesta, el Municipio de Cayambe es quien debe monitorear la gestión administrativa, técnica y financiera por lo que dentro de su plan territorial establecen el seguimiento que deben realizar a las juntas; es más en el artículo 44 numeral 5 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (2014), estipula a la Autoridad Única del Agua que son los encargados en recibir el informe anual, emitidos por la JAAPS para dar evaluación respectiva de los trabajos. Por otra parte, los dirigentes de la JAAPS han realizado gestiones para que se den capacitaciones durante su periodo ya sea a los directivos y delegados de la junta, temas como el manejo de reserva, caudales, tanque de operación, vías de accesos, atención a los usuarios, cuidado del medio ambiente, uso correcto del agua por los consumidores, la correcta toma de lectura de los medidores, y entre otros, sin embargo el Municipio de Cayambe tiene la facultad de desarrollar estos talleres sin necesidad de la petición por parte de las juntas, especialmente se necesita en temas como en la operación técnica y tecnológica, al ser una junta comunitaria no es asignado un personal experto en su área simplemente es otorgado por sus conocimientos básicos, por ello existen falencias en las prestación del servicio agua. En la entrevista los directivos de la JAAPS vieron la necesidad de realizar un cambio total de las redes de conducción buscando mejorar la presión del agua, un cambio en el sistema de cobranza que permita agilizar el servicio, otro plan estratégico fue adquirir una herramienta muy útil para los trabajos como es la máquina retroexcavadora, esta ayuda reducir el tiempo de labor y la mano de obra de las

comunidades y por último por falta de presupuesto sigue en plan de ejecución la planta de tratamiento de agua.

Al indagar toda la información adquirida de la JAAPS, actualmente su Gestión Pública es buena, debido a que si se está brindando con responsabilidad la prestación del servicio de agua potable, buscando satisfacer todas las necesidades presentes de los usuarios y además por su compromiso la gente respalda las actividades que están en proceso de ejecución y las ejecutadas, en los últimos años se ha observado mejoramientos en las diferentes instancias de la junta.

Por otro lado, también se comprobó la **caracterización de la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras**, para identificar el servicio público se toma en cuenta el libro de derecho administrativo del autor Fernández (2016), el servicio es la parte fundamental para la administración pública, vista como una herramienta para separar las funciones de órgano administrativo y judicial brindando un servicio universal, al menor costo posible y bajo condiciones que garanticen la seguridad de las necesidades individuales, para la cual el servicio público necesita ser asegurada y controlada por los gobiernos, de ese modo los administradores de la JAAPS en busca de mejorar el servicio han optado por implementar varias estrategias como asignar ciertas funciones a los delegados de cada una de las comunidades, ellos son porta voces de los directivos a fin de solucionar los problemas de una manera inmediata, otro plan de acción fue buscar personal técnico de saneamiento ambiental a fin de proteger las fuentes de agua para brindar calidad de agua potable, además se realizó un convenio con el Laboratorio de Control de Calidad del Agua Público – Comunitario del cantón Cayambe, el cual avala si esta apta para el consumo humano.

La perspectiva de los usuarios sobre el servicio prestado actualmente por parte de la JAAPS Larcachaca – Carrera – Porotog - Moras, el 49,67% de las personas encuestadas consideran ser buena, siendo un porcentaje relevante, en cambio otro grupo notable con el 38,33% hacen referencia, ser regular el servicio brindado, mientras un porcentaje mínimo del 1,33% perciben ser pésimo el servicio, a partir de las afirmaciones dichas por los usuarios se puede determinar la atención prestada es medianamente adecuada, siendo así no tan eficiente el servicio brindado por la junta, vinculado a esto, según la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (2014), en el artículo 43 hace referencia que las juntas

de agua potable tienen la finalidad de brindar el servicio de calidad y equitativo en la repartición del agua, de la misma manera en el artículo 44 numeral 1, señala que debe recaudar y administrar las tarifas, al igual corresponde en operar y mantener la infraestructura para proporcionar el servicio del agua, del mismo modo tiene la autoridad en proteger las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable. Con lo anterior expuesto Villarreal (2023) manifiesta sobre la prestación del servicio, no todas las juntas de agua potable son exitosas debido al empoderamiento de los dirigentes y asimismo no aceptan los cambios innovadores ya sea en equipos técnicos y tecnológicos, sino brindando el servicio a través de sus conocimientos básicos. Por lo tanto dependerá de la organización y el compromiso de la institución para brindar calidad del servicio teniendo confiabilidad, seguridad y empatía logrando satisfacer a la población, en virtud de esto, un porcentaje relevante del 35,33% de usuarios perciben que de vez en cuando demuestran compromiso en solucionar las problemáticas, mientras el 2% siendo pocas las personas en mencionar que los directivos no están comprometidos en ayudar a solucionar los problemas generados en las comunidades.

De la misma forma el 52,67% siendo gran parte del personal que si cuenta con conocimientos básicos para brindar el servicio otorgado, asimismo el 47,33% de los encuestados opinan no estar suficientemente capacitados los dirigentes para prestar el servicio, en ciertas áreas se requiere contar con un personal profesional tanto en administración y operación, ya que los directivos de la junta simplemente son elegidos por la asamblea comunitaria por su buen liderazgo y experiencia en el campo laboral.

En lo que respecta la comunicación entre directivos y usuarios, el 40% de las personas encuestadas respondieron ser regular la comunicación y por otro lado un grupo reducido del 4% considera ser pésima la información brindada, es decir, necesitan fortalecer la comunicación en todos los aspectos, bien puede ser implementando medios de comunicación como las redes sociales y plataformas digitales.

Haciendo referencia a lo anterior mencionado, un porcentaje notable del 30,67% afirma que siempre la JAAPS ha informado a los usuarios sobre sus derechos y obligación a acatar, la cual se dan a conocer en cada inicio del año a los delegados de las comunidades, luego deben replicar la información a sus respectivas comunidades.

En lo que infiere, a la respuesta de solución ante un daño en el sistema de agua potable en su mayoría los usuarios perciben ser regular en un 58%, mientras el 26,33% evalúa ser buena la capacidad de contestación para restablecer el daño dependiendo del tamaño de afectación, que puede variar entre horas, días o una semana, en efecto, los directivos mencionan, a pesar de no contar con suficientes aparatos técnicos y tecnológicos sofisticados, han buscado estrategias para dar la solución de forma inmediata como la compra de maquinaria pero no es suficiente solo con ello, necesariamente deben buscar financiamiento en otras entidades para adquirir todo tipo de materiales de calidad así no se esté generando arreglos constantes en el sistema del agua.

En ese mismo contexto el 40% de los usuarios reciben eventualmente la información previa a la suspensión, mientras un mínimo grupo del 4% de personas señalan no haber recibido este tipo de información, esta suspensión constante se ha dado por el nuevo cambio de las redes de conducción, entonces se puede deducir que no comunican anticipadamente el cierre del agua potable, sabiendo que el agua es un ciclo vital para el ser humano, es así que ocasionan molestias a los usuarios al no tener el conocimiento del tiempo de duración de cortes del agua

Por otro lado, un porcentaje relevante del 39% de personas menciona, que la junta trata de abastecer a todas las comunidades de forma equitativa el agua, es decir, están satisfechos con el abastecimiento del servicio de agua, en este aspecto los directivos están comprometidos en buscar estrategias para dejar sin agua a los usuarios.

Por último, se menciona la apreciación de los usuarios sobre la facturación, donde la mayor parte del 53,33% de las personas destacan que se ha emitido errores en la cobranza y una minoría del 3,67% de usuarios indican no haber tenido estos inconvenientes, por lo tanto, al no contar con un sistema adecuado se han producido fallas en los pagos de agua, generando así desconfianza e inseguridad hacia los directivos de la JAAPS.

Al identificar varias inconsistencias prestadas por la JAAPS, los usuarios perciben no estar totalmente satisfechos con la prestación del servicio de agua potable, por lo que todavía existe falencias en la comunicación e información todo lo referente con la junta, como en la suspensión del agua, mingas, cobros, tiempo de respuesta de solución ante un daño, provocando molestias e inconformidades del servicio, si bien es cierto los encargados siempre deben estar predispuestos a buscar la solución

inmediata, sin embargo, las personas observan que de vez en cuando demuestran compromiso en solucionar las problemáticas, otro factor que afecta en la prestación del servicio, ha sido el no contar con personal especializado en su área generando así dificultades a la hora operar en el sistema del agua, por otra parte los usuarios están conformes con la adquisición de materiales y herramientas de trabajo que ha permitido disminuir el tiempo de labor y la mano de obra de las comunidades.

En lo que se refiere a la **determinación de la relación entre la Gestión Pública y la prestación del servicio de agua potable a los usuarios de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras**, se puede evidenciar que si existe relación con la gestión pública, para prestar el servicio de agua potable debe contar con una planificación estructurada, normativa reguladora, y además en el cumplimiento de los planes, programas y proyectos ejecutados y por ejecutar deben realizar un seguimiento y evaluación de las actividades, buscando así brindar un servicio de calidad de agua hacia los usuarios, como define la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el artículo 12 el agua es un derecho de uso público fundamental, irrenunciable, imprescindible, inalienable, inembargable y esencial para la vida.

Según CEPAL (2018), la gestión pública está enfocada en la administración eficiente y eficaz de los recursos del Estado, orientado en planificar, movilizar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos, relacionado con problemas, desafíos y diseñar políticas públicas que incluyan la coordinación, monitoreo, entrega de resultados, provisión de bienes y servicios públicos a fin de dar respuestas de las demandas cada vez más desinformadas y exigentes, a la vez buscan satisfacer las necesidades de la ciudadanía impulsando el desarrollo del país. Entonces se puede manifestar, los directivos de la JAAPS son encargados de realizar el plan de mejoras técnicos, administrativos y financieros, es decir, el Plan Operativo Anual y cronogramas de actividades para fortalecer la gestión de las fuentes de agua, captación, redes de conducción, planta de tratamiento, cloración y distribución del agua, por ende el servicio público es necesario aplicar técnicas modernas de gestión, como lo menciona Núñez (2018), el servicio público está vinculado en toda las partes fundamentales de la administración manejada por el Estado, a través de la Autoridad Única del Agua busca el bienestar de la población. Los directivos de la JAAPS para llevar a cabo su gestión programada se basan en las diferentes leyes permitiendo distribuir equitativamente a la vez controlar, supervisar,

regular, coordinar y articular ya sea con los mismos directivos, los usuarios o con las instituciones competentes, es decir estas leyes y normas establecidas son para tener el respaldo en la rendición de cuentas, respuesta de solución de un daño, profesionalismo y en la participación comunitaria, como lo plantea la ONU (2019), la gestión es proporcionada de forma equitativa e incluyente procurando la sostenible del agua, es importante contar con leyes y reglamentos que permita cumplir planes, programas y proyectos de la institución de forma transparente, justa, inclusiva y profesional buscando dotar la calidad agua de los habitantes mediante la prestación del servicio de agua potable.

Ante ello los directivos de la JAAPS han tratado de brindar el servicio de la mejor manera buscando varias estrategias que ha permitido mantener en funcionamiento a la junta, de tal manera los dirigentes al momento de planificar ven la necesidad de no ser realizada por ellos mismos, sino es fundamental tomar decisiones conjuntamente con los delegados de cada comunidad, al ser una junta comunitaria, de acuerdo a Villarreal (2023), las gestiones comunitarias son realizadas con la participación de las comunidades para todas las actividades, en lo que se trata del análisis tarifario no es evaluado a base de los costos de administración, operación, mantenimiento sino más bien es analizada al alcance de todos los usuarios, la mayor parte de las personas no cuentan con suficientes recursos económicos.

En ese mismo contexto con el apoyo de la gente ha logrado hacer varias obras como el cambio red de conducción, en sistema de cobranza, planta de tratamiento, otro punto favorable fue adquirir la maquinaria retroexcavadora facilitando el trabajo, entonces se puede manifestar que ha ejercido un buen liderazgo teniendo la capacidad de cumplir con los objetivos trazados a pesar de no contar con materiales suficientes, de la misma manera el 47,67% de los usuarios opinan que es regular la coordinación y articulación de trabajo, al igual manifiestan que de vez en cuando el 43% demuestran compromiso en solucionar los problemas.

Enseguida a esto, es necesario implementar llaves de control sectorizadas, válvulas de aire que controle la presión del agua, accesorios modernos que reemplacen a los aparatos desgastados con el fin de no realizar arreglos constantes y por último implementar un modelo de gestión que ayude a mejorar el manejo de la junta, desarrollando su propio sistema de organización capaz de brindar orientación, información, confiabilidad, seguridad, empatía, sensibilidad y elementos tangibles necesarios para la JAAPS. Todo lo mencionado anteriormente viene siendo parte de

la gestión pública que está enfatizada en planificar, organizar, dirigir, controlar, buscando mejorar y encaminar el rumbo hacia donde debe dirigirse la junta.

Para ser un servicio eficiente no se ha podido por varias inconsistencias como el no contar con medios digitales se han generado dificultades al momento de brindar la información de diferentes temáticas ya que los directivos siempre deben ir de la mano con la modernización para realizar cualquier tipo de gestiones e informar a los usuarios sobre temas de interés. Por lo que la información simplemente es dada directamente a los delegados de cada comunidad mas no a todos los usuarios pertenecientes de la junta, es ahí que se ocasionan problemas de información por que los delegados no replican la información correctamente o en algunos casos ni reciben dicha información, entonces la falencia se está dando es por parte de los intermediarios de comunicación como por ejemplo no dan a conocer sobre la realización de mingas, reuniones, pago del agua o cualquier decisión tomada en beneficio de todos, es así que se genera insatisfacción por parte de los usuarios y también dando mala perspectiva de los directivos como si no estuviera llevando a cabo su gestión.

A partir de las afirmaciones adquiridas de los usuarios y directivos, si existe una relación directa entre la gestión pública y la prestación del servicio es decir, la gestión realizada influye mucho en el servicio, si no existe una buena planificación, manejo y operación o por la insuficiencia de recursos financieros, económicos y materiales, asimismo el no contar con personal especializado en el área requerida especialmente técnica y tecnológica, se percibirá carencia del direccionamiento estratégico de la junta, brindando así mala calidad del servicio de agua potable, ante ello, los usuarios sentirán inconformidad o molestias del servicio inadecuado, es por ello necesario dar un seguimiento y una evaluación mensual para identificar a tiempo las falencias que se estén suscitando, luego inmediatamente solucionar cualquier tipo de problemática.



## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

A pesar de que los directivos han tratado de buscar soluciones a las problemáticas tanto en lo administrativo, operativo y financiero, todavía existen falencias que no les permite brindar un servicio excelente de agua potable, debido a que carecen de varios elementos como equipos técnicos y tecnológicos modernos, insuficiencia de materiales y limitado presupuesto económico que les impide contratar a personal profesional que se requiere para el desarrollo de ciertas actividades, por tal razón simplemente son elegidos por la asamblea comunitaria por su buen liderazgo y experiencia en el campo laboral, así no dejando cumplir a cabalidad los gestiones planificadas, provocando insatisfacción a los usuarios y causando mal funcionamiento de la junta, a pesar de las dificultades que han tenido los dirigentes, actualmente se podría mencionar que las gestiones desarrolladas son buenas.

La débil prestación del servicio debe orientar a responder las mejoras del tratamiento del agua, mantenimientos del sistema, comunicación y atención inmediata en todos los aspectos, coordinación y articulación del trabajo entre usuarios y directivos, compromisos en solucionar las problemáticas en menor tiempo posible, informar previas suspensiones del agua potable, por la cual se ha dado constantes fallas en el sistema por el nuevo cambio de las redes de conducción, de igual forma necesariamente se debe implementar mejoras en el plan tarifario por lo que existen frecuentes errores de facturación en el cobro del agua, por lo tanto los usuarios todavía sienten molestias e inconformidades en la prestación del servicio de agua potable.

La junta cuenta con plan de manejo de sistema comunitario de agua potable que les permite llevar una gestión moderada pero hace falta llevar una gestión adecuada debida que cualquier decisión que tomen los dirigentes y delegados influirá directamente en la calidad del servicio de agua potable, en este punto existe más deficiencias es en la función de los delegados por lo que ellos son encargados de replicar la información a las comunidades correspondientes sobre mingas, días de cobro del agua, reuniones y comunicados importantes como programas y proyectos

que se van a llevar a cabo, entonces los directivos es necesario que efectúen un seguimiento a los delegados, a fin de evitar estas inconsistencias que viene afectando y por otra parte es necesario que los directivos implementen modelos gestión acogiendo a las necesidades actuales, ya que una institución debe contar con este elemento que le ayude a llevar de la mejor forma su gestión.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Los directivos de la JAAPS deben desarrollar programas de capacitaciones solicitando a las entidades competentes ya sea para directivos, delegados y usuarios de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras, por lo menos cada tres meses tienen la obligación de realizar talleres, más se deben estar capacitando son los directivos sobre temas de gestión administrativa, operativa y financiera, capacitación técnica, atención al cliente y liderazgo, a fin de obtener personal que demuestre conocimientos y habilidades necesarios para solucionar favorablemente las problemáticas.

Es necesario analizar todos los aspectos que se enfrenta la junta ante las nuevas realidades y nuevas problemáticas demandadas por la innovación, ante ello es importante que los directivos de la JAAPS implementen plataformas digitales y redes sociales, la necesidad de efectuar estas nuevas estrategias es para fortalecer canales de comunicación y así permitiendo la interacción de la información de forma directa e inmediata para cualquier comunicado. Y además se debería acoger el uso de las nuevas tecnologías que les ayude a monitorear y supervisar el sistema de agua potable, la finalidad es que se adapten a los cambios constantes del entorno, logrando así mejorar la prestación del servicio.

Se recomienda a los directivos de la JAAPS crear un modelo de gestión donde permita tomar en cuenta todas las necesidades reales dentro y fuera de la junta, el cual les va ayudar a planificar, organizar, dirigir y controlar a los directivos, es decir les servirá como base para guiarse y evaluar las funciones que deben desempeñar los directivos y delegados dando así un seguimiento a las actividades planteadas, a fin de que no exista duplicidad de tareas y además permitirá establecer indicadores de gestión que ayuden a identificar a tiempo las falencias y deficiencias del manejo y el nivel de satisfacción de los usuarios, entonces lo que se busca es contar con un sistema ágil, productivo e innovador que encamine el futuro y el rumbo hacia donde tiene que dirigirse la junta.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustos , J., Juárez , M., Sandoval, F., Quintero, M., & García, C. (2017). Percepciones sobre la calidad y las tarifas del servicio de agua potable de los usuarios de Ciudad de México. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 11(2), 20-31. doi:org/10/18359/reds.3236
- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica. Obtenido de [https://consultorestema.com/wp-content/uploads/2020/02/Aguilar\\_villanueva\\_gobernanza\\_y\\_gestionTC.pdf](https://consultorestema.com/wp-content/uploads/2020/02/Aguilar_villanueva_gobernanza_y_gestionTC.pdf)
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). *Gestión Pública* . Obtenido de Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional - Asociación Civil Transparencia : [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/\\$FILE/Gesti%C3%B3n\\_P%C3%BAblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- Bozeman, B. (1998). *La Gestión Pública su situación actual*. Fondo de Cultura Económica.
- Carrasco, W. (Marzo de 2011). *Políticas públicas para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en las áreas rurales*. Obtenido de CEPAL: <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3842/1/S2011912.pdf>
- Casas, A. (Septiembre de 2015). La gestión comunitaria del agua y su relación con las políticas públicas municipales. El caso del manantial de Patamburapio en el estado de Michoacán, 2009-2014. *Avances de la Investigación*, 9(10), 1-43. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n10/n10a6.pdf>
- Castro, A. (2019). *Perpectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil[Tesis de Ingeniería]*. Recuperado el 12 de 2021, de Universidad Politécnica Salesiana Ecuador: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- CEPAL. (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Naciones Unidas:

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf)

Chica, R. (2020). *La Nueva Gestión Pública*. Obtenido de Universidad de Jaén : [https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12825/1/La\\_Nueva\\_Gestin\\_Pblica\\_TFG.pdf](https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12825/1/La_Nueva_Gestin_Pblica_TFG.pdf)

Chungata, A. (Julio de 2017). *Modelo de Gestión Administrativa para el sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato. Repositorio digital UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26100/1/381%20o.e..pdf>

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (19 de Octubre de 2010). *Registro Oficial Suplemento 303 del 19 de octubre de 2010*. Obtenido de <https://site.inpc.gob.ec/pdfs/lotaip2020/COOTAD.pdf>

Código Orgánico del Ambiente . (12 de Abril de 2017). *Registro Oficial Suplemento 983 del 12 de abril de 2017*. Obtenido de [https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO\\_ORGANICO\\_AMBIENTE.pdf](https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf)

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Agosto de 2008). *Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

Contreras, L. (16 de Febrero de 2022). *Investigación etnográfica: qué es, características, ejemplos y pasos del método de estudio etnográfico*. Obtenido de Cinconoticias: <https://www.cinconoticias.com/investigacion-etnografica/>

Defensoría del Pueblo Ecuador. (2017). *Aspectos básicos de los servicios públicos domiciliarios y su vinculación directa con los derechos humanos*. doi:EPI N° QUI-051548

Espínola, J. P. (29 de julio de 2022). *Método deductivo*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/metodo-deductivo/>

Estatuto de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Agua Potable y Saneamiento Larcachaca – Carrera – Porotog - Moras. (09 de Enero de 2010). *Registro Oficial 802 del 29 de marzo de 1979*.

Fernández, A. (2018). *El agua en Latinoamérica* (Primera ed.). (UNSAM, Ed.) Argentina. doi: 978-987-4027-68-9

Fernández, A. (Junio de 2018). El agua en Latinoamérica . *FUNINTEC*, 34 - 45. doi:978-987-4027-68-9

- Fernández, J. (2016). El Servicio Público. En *Derecho administrativo* (págs. 215 - 262). Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México de la Secretaría de Cultura. Obtenido de Derecho Administrativo: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/16.pdf>
- Fortún, M. (2019). *Administración Pública*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- García, J., Pérez, V., & Casasola, M. (Julio de 2016). La elaboración de memorias GRI sobre responsabilidad social por entidades de gestión pública y mixta de abastecimiento y saneamiento de aguas españolas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(87), 69 - 101. doi:0213-8093
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (Julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista RECIMUNDO* , 4(3), 163-173. doi:DOI:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metología de la investigación*. Mexicana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiménez, V. (20 de Febrero de 2021). *Actividad Adimistrativa de Servicios Públicos*. Obtenido de ISSUU: <https://issuu.com/victorjimenez52/docs/t1u1rjgprevista.vmjimenezt>
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua. (06 de Agosto de 2014). *Registro Oficial Suplemento 305 del 6 de agosto de 2014*. Obtenido de <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2017). *El diseño de la muestra*. Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccuu\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccuu_cap2-4a2017.pdf)
- Lynn, L. (1996). *Public Management as Art, Science and Profession*. University of Chicago. Obtenido de <https://www.booksfree.org/wp-content/uploads/2022/03/Public-Management-as-Art-Science-and-Profession-by-Laurence-E-Lynn-JR.pdf>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación Social: Paradigmas: cuantitativo, cualitativo, complementario*. U. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=investigaci%C3%B3n+explicativa+seg%C3%BAn+autores+2018&ots=6lcG1LMJX6&sig=yRFLgqasFtx-olbHfINaJo8Nds0#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20explicativa%20seg%C3%BAn%20autores%202018&>

Miño, E. (Agosto de 2020). *Administración Pública y Gobiernos Locales Sostenibles*. Obtenido de Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador: <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Gobiernos-locales-27.08.2020.pdf>

Monge, M., Arregui, X., Díaz, L., & Sandoval, C. (2020). *La Nueva Gestión Pública*.  
Montenegro, J. (2017). *El liderazgo y la gestión comunitaria: Caso asociación "Amadom" – Comuna Dos Mangas*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3930/2/UPSE-TOD-2017-0026.pdf>

Montesdeoca, J., & Valle, B. (Noviembre de 2018). Mejoramiento del Sistema de Gestión de las Juntas de Agua en la Provincia de Tungurahua. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(Especial), 689 - 698. doi:1390-9150

Muñoz, P. (2020). LA GESTIÓN PÚBLICA: DE LOS MODELOS AL TERRITORIO. En F. Sánchez, & N. Liendo, *Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales* (págs. 95 - 120). Universidad Sergio Arboleda.

Narváez, D., & Villarreal, J. (Agosto de 2021). "La percepción ciudadana en función del servicio público de abastecimiento del agua potable de EPMAPA-T de la ciudad de Tulcán en el periodo 2014-2018". Obtenido de Repositorio digital UPEC: <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1269/1/115-%20NARAVAEZ%20DAYANA-%20VILLARREAL%20JESSICA.pdf>

Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científicas*. UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14229/1/Cap.1-Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

Núñez, W. (2018). *El derecho fundamental al agua dentro del marco del servicio público de agua potable en el Ecuador [Tesis de maestría]*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador. Repositorio Institucional UASB: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6190/1/T2619-MDE-Nu%c3%bl ez-El%20derecho.pdf>

- Ocampo, E., & Fernández, J. (2018). *Nueva Gestión Pública y la importancia de la Gestión del Talento Humano para desarrollar con eficiencia, probidad y transparencia los procesos administrativos y financieros en la Universidad de Antioquia*. Obtenido de Universidad de Antioquia : [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9688/1/OcampoEliana\\_2018\\_GestionTalentoHumanoUniversidaAntioquia.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9688/1/OcampoEliana_2018_GestionTalentoHumanoUniversidaAntioquia.pdf)
- ONU. (2019). *Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2019*. Obtenido de UNESCO: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367304/PDF/367304spa.pdf.multi>
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *El valor del agua*. Obtenido de UNESCO: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378890/PDF/378890spa.pdf.multi>
- Paz, M. (Mayo de 2018). *Análisis de la coordinación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotacachi con las Juntas de Agua Potable y Alcantarillado, 2014 - 2016*. Obtenido de Instituto de Altos Estudios Nacionales: <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/4941/TESIS%20FINAL%20IMPRIMIR%20cristina%20paz.pdf;jsessionid=61871B055FB7DC6EAA1D33D8D3AFDF93?sequence=1>
- Pemán, I., & Jiménez, G. (2013). *LA GOBERNANZA MULTINIVEL COMO ALTERNATIVA A LA GESTIÓN DEL DESARROLLO DEL MEDIO RURAL*. Obtenido de <https://www.consultores-urbanismo.com/archivos/documentos/979d472a84804b9f647bc185a877a8b5.pdf>
- Perero, S. (2015). *Modelo de gestión administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable de la comuna Zapotal de la Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, año 2015*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena : <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2708/1/UPSE-TAP-2015-0004.pdf>
- Pérez, C. (2021). *La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32644/1/022%20ADP.pdf>

- Puetate, E., & Perugachi, N. (2021). *Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitán de Navarretes y la calidad del servicio*. Obtenido de Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Repositorio digital UPEC: <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1103/1/483-%20PUETATE%20ELIANA-%20PERUGACHI%20NARCIZA.pdf>
- Reglamento de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua. (21 de Agosto de 2015). *Registro Oficial Suplemento 483 de 20-abr.-2015*. Recuperado el 05 de 12 de 2021, de Ediciones legales: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/REGLAMENTO-LEY-RECURSOS-HIDRICOS-USOS-Y-APROVECHAMIENTO-DEL-AGUA.pdf>
- Rodríguez, a., & Pérez, A. (Julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (Marzo de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ropa, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista de la UCSA*, 9(1), 81- 103. doi:10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081
- Sánchez, J. (2020). *Gestión pública*. Obtenido de economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- Sanfeliciano, A. (Octubre de 2022). *Diseños de investigación: enfoque cualitativo y cuantitativo*. Obtenido de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>
- SECRETARIA DEL AGUA. (06 de Agosto de 2014). *LEY ORGANICA DE RECURSOS HIDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA*. Obtenido de LEXIS: <http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (26 de abril de 2018). *Calidad en los servicios públicos*. Obtenido de Sistema Nacional de Información (SNI): <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios->





## VII. ANEXOS

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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	AIGAJE LANCHIMBA BLANCA FABIOLA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1726573089
PERIODO ACADÉMICO:	2023A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA	DOCENTE TUTOR:	MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
DOCENTE:	MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO		
TEMA DEL TIC:	"Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera - Larcachaca - Parolaj - Moras"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,33	Revisar la redacción del objetivo N° 2
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,67	Precisar una sola teoría, revisar si se deja la gestión pública y la nueva gestión pública o solamente una teoría
3	METODOLOGÍA	8,67	En el tipo de investigación revisar el tipo etnográfico, se sugiere eliminar este tipo de investigación
4	RESULTADOS	9,33	
5	DISCUSIÓN	9,33	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,83	Revisar la conclusión dos. Identificar quién es el responsable para la recomendación propuesta.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,17	Respetar el tiempo establecido en la defensa del TIC
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,33	Revisar redacción y ortografía

Obteniendo una nota de: 9,13 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el Informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 8 de mayo de 2023

MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA  
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO  
DOCENTE TUTOR

MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO  
DOCENTE



# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## ACTA

### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	ROSETO ROBLES TANIA GABRIELA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402076863
PERIODO ACADÉMICO:	2023A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA	DOCENTE TUTOR:	MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
DOCENTE:	MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO		
TEMA DEL TIC:	"Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de aguapotable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Larcachaca - Parotag - Moras"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,33	Revisar la redacción del objetivo N° 2
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,67	Preclarar una sola teoría, revisar si se deja la gestión pública y la nueva gestión pública o solamente una teoría
3	METODOLOGÍA	8,67	En el tipo de investigación revisar el tipo etnográfico, se sugiere eliminar este tipo de investigación
4	RESULTADOS	9,33	
5	DISCUSIÓN	9,33	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,83	Revisar la conclusión dos, identificar quién es el responsable para la recomendación propuesta.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,17	Respetar el tiempo establecido en la defensa del TIC
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,33	Revisar redacción y ortografía

Obteniendo una nota de: 9,13 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 8 de mayo de 2023

  
MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO  
DOCENTE TUTOR

  
MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO  
DOCENTE

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



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Rosero Robles Tania Gabriela y Aigaje Lanchimba Blanca Fabiola				
<b>DATE:</b> 18 de mayo de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Gestión pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera - Larcachaca -Porotog- Moras"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	<b>TOTAL 9,5</b>		



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

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

**Autor:** Rosero Robles Tania Gabriela y Aigaje Lanchimba Blanca Fabiola

**Fecha de recepción del abstract:** 18 de mayo de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 18 de mayo de 2023

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

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

**Observaciones:**

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

Atentamente



Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

### Anexo 3. Validación de la entrevista para directivos



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



**Objetivo:** recopilar información sobre la gestión pública en la prestación del servicio de agua potable, de esta forma conocer la calidad del servicio que brinda a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.

**La entrevista va dirigida a:** Directivos de la JAAP

1. ¿Cómo califica su gestión en la prestación del servicio de agua potable?
2. ¿Cómo realiza usted la planificación para la prestación del servicio de agua potable?
3. ¿Cómo es el manejo en la distribución, operación y mantenimiento para la gestión del agua potable dentro de la comunidad?
4. ¿La junta posee un plan o programa estratégico que permita medir el cumplimiento de la prestación del servicio de agua potable?}
5. ¿En qué reglamento se basa para la coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable?
6. ¿Qué estrategias de liderazgo aplican dentro del trabajo que realiza la Junta Agua Potable para mejorar el servicio de agua potable?
7. ¿Qué entidades controlan a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado y cómo lo hace?



8. ¿De qué manera busca mejorar la calidad del servicio de agua potable a los usuarios?

9. ¿La Junta Administradora de Agua Potable cuenta con materiales, equipos técnicos y tecnológicos necesarios para brindar calidad en la prestación del servicio de agua potable?

10. ¿Se han realizado capacitaciones del uso adecuado del servicio de agua potable tanto a los usuarios como a los directivos, durante su periodo de gestión?

11. ¿Qué plan de acción han efectuado para solucionar daños presentados en el sistema dentro de las comunidades?

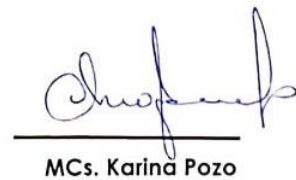
12. ¿Cómo realiza el seguimiento y evaluación a las estrategias en la prestación del servicio de agua potable?

13. Qué estrategia cree usted que se podrían implementar para mejorar la gestión en la prestación del servicio de agua potable



MCs. Brayan Villareal

Valorizado por:



MCs. Karina Pozo



MCs. Diego Almeida



MCs. Mayra Sandoval

## Anexo 4. Validación de encuesta para usuarios



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



### ENCUESTA

**Objetivo:** recopilar información sobre la gestión pública en la prestación del servicio de agua potable, de esta forma conocer la calidad del servicio que brinda a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras. Esta encuesta tiene fines académicos precautelando la integridad de los encuestados.

#### DATOS INFORMATIVOS:

##### Género

Masculino:  Femenino:  Otros:

##### Edad

18 – 28  29 - 39  40 - 50  51 - 61

A qué comunidad pertenece:.....

**INDICACIONES:** Marque con una X la respuesta que usted considere

#### 1. ¿Cómo considera usted la gestión del servicio de agua potable?

- a) Pésima
- b) Mala
- c) Regular
- d) Buena
- e) Excelente

#### 2. ¿Cómo evalúa la coordinación y articulación del trabajo entre directivos y usuarios de la Junta de Agua Potable?

- a) Pésima
- b) Mala
- c) Regular



d) Buena

e) Excelente

**3. ¿Cómo considera usted que es el servicio prestado por la Junta de Agua Potable?**

a) Pésima

b) Mala

c) Regular

d) Buena

e) Excelente

**4. ¿Cómo considera usted que es la comunicación entre directivos y usuarios de la Junta de Agua Potable?**

a) Pésima

b) Mala

c) Regular

d) Buena

e) Excelente

**5. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado informa a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones como consumidor?**

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Ocasionalmente

d) Casi nunca

e) Nunca

**6. ¿La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado informa previamente la suspensión del agua potable para los usuarios?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**7. ¿Usted cree que el personal de la Junta Administradora de Agua Potable está capacitada para brindar el servicio otorgado?**

- a) Si
- b) No

**8. ¿El personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado demuestra compromiso para solucionar las problemáticas del servicio del agua potable?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**9. La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado ha emitido errores de facturación y excesos de cobro de agua potable**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**10. ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta de solución ante un daño en el sistema que se presenta dentro de las comunidades?**

- a) Pésima
- b) Mala
- c) Regular
- d) Buena
- e) Excelente

**11. ¿Qué tiempo se demora la Junta Administradora de Agua Potable en restablecer cortes o daños del servicio del agua potable?**

- a) 1 - 5 horas
- b) 6-10 horas
- c) 1-2 días
- d) 3-5 días
- e) Una semana

**12. ¿El abastecimiento del servicio de agua potable que ofrece la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado es constante?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Ocasionalmente
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**13. ¿Cómo considera que se encuentra el saneamiento de los tanques de reserva del agua potable?**

- a) Pésima
- b) Mala
- c) Regular
- d) Buena
- e) Excelente

**14. ¿Considera usted que es útil la creación de las redes sociales para difundir información necesaria del servicio que presta la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado?**

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

**15. Es necesario implementar mejoras en el servicio de agua potable**

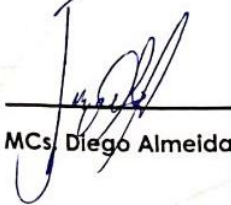
- a) Si
- b) No

Cuáles.....

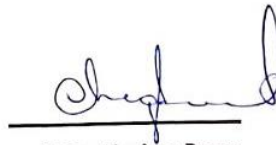
Valorizado por:



MCs. Brayan Villareal



MCs. Diego Almeida



MCs. Karina Pozo



MCs. Mayra Sandoval

## Anexo 5. Validación de entrevista para experto



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



**Objetivo:** recopilar información sobre la gestión pública en la prestación del servicio de agua potable, de esta forma conocer la calidad del servicio que brinda a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Larcachaca – Carrera – Porotog – Moras.

**La entrevista va dirigida a:** Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica

1. ¿Qué entidad es la que regula y controla a las juntas comunitarias de agua potable?
2. ¿Quién es la Autoridad Única de Agua y que función cumple para la creación de las juntas comunitarias de agua potable?
3. ¿Cuál es la relación que tiene el Ministerio de Ambiente con las juntas comunitarias de agua potable?
4. ¿Cuál es la relación que tiene el GAD con las juntas comunitaria de agua potable?
5. ¿Por qué las juntas comunitarias de agua potable no son manejadas por las instituciones públicas, dando libre manejo de la administración por un líder comunitario?
6. ¿Cómo mira usted la gestión en la prestación del servicio de agua potable por parte de las juntas comunitarias?
7. ¿Qué falencias tienen las juntas comunitarias de agua potable en la gestión de la prestación del servicio?
8. ¿Cómo se podría mejorar la gestión de las juntas comunitarias de agua potable en la prestación del servicio?
9. ¿Cuál es la diferencia del manejo entre la gestión pública y la gestión comunitaria de agua potable?

Validado por:

  
MCs. Brayan Villareal



**Anexo 6.** Evidencias de aplicación de encuestas y entrevistas





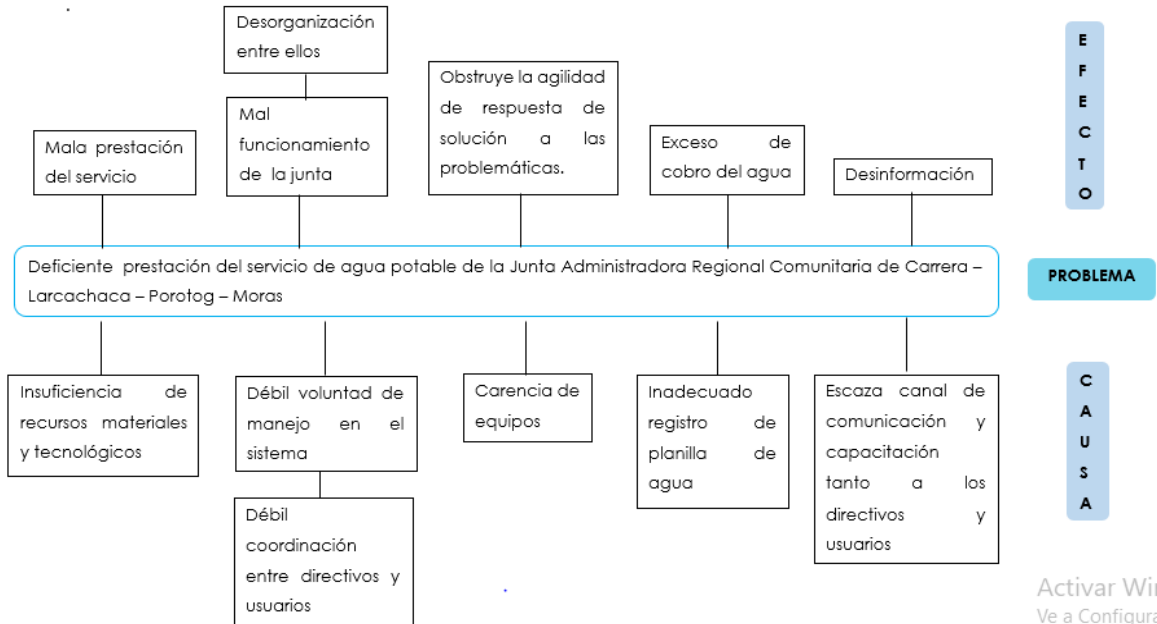








## Anexo 7. Árbol de problemas



Activar Windows  
Ve a Configuración