

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la prestación de servicios”

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

AUTORA: Chamorro Pozo Amanda Lizbeth

TUTORA: MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Chamorro Pozo Amanda Lizbeth con el número de cédula 045008175-7 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la prestación de servicios"

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

MSc. Solórzano Robinson Hada Esther

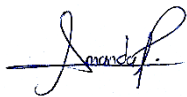
TUTOR

Tulcán, diciembre de 2025

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

Yo, Chamorro Pozo Amanda Lizbeth con cédula de identidad número 0450081757-7 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



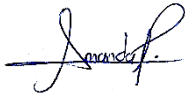
Chamorro Pozo Amanda Lizbeth

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Chamorro Pozo Amanda Lizbeth declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la prestación de servicios" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Chamorro Pozo Amanda Lizbeth

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por regalarme la vida y permitirme cumplir este logro importante para mí, a mis abuelitos, Gonzalo y Alba quienes desde mi nacimiento me criaron, cuidaron y educaron con mucha paciencia y amor, a mi madre Sonia por siempre estar conmigo y apoyarme a pesar de la distancia que nos separa, por su palabras de aliento y su amor incondicional, como no agradecerle también a Karen quien me ha acompañado durante toda mi carrera universitaria incentivándome a seguir adelante día tras día, a todos ellos por guiarme por el buen camino y enseñarme que en la vida hay que saber persistir y nunca desistir para lograr las metas que me proponga.

A mis amigos y compañeros que formaron parte de este proceso académico, gracias por los momentos compartidos que hicieron que la vida universitaria sea más llevadera.

Con mucho cariño, Amanda.

DEDICATORIA

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por haberme dado la fuerza, la vida y la valentía para seguir avanzando incluso cuando el camino parecía difícil, a mis abuelitos, Gonzalo y Alba, cuyo amor, valores y enseñanzas permanecen en cada paso que doy, a mi mamita Sonia, por ser mi ejemplo de fortaleza y la razón principal para no rendirme y siempre recordarme que en la vida la herencia más valiosa es la educación.

Dedico este triunfo a mí misma, porque a pesar del miedo, las dudas y los momentos en que pensé que no podía más, no me di por vencida, confié y seguí adelante.

ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos Específicos	19
1.4.3. Preguntas de Investigación	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. MARCO TEÓRICO	26
2.2.1 Gobernanza	26
2.2.2 Teoría del Servicio Público.....	27
2.2.3. Teoría del Valor Público.....	28
2.2.4 Bases Conceptuales	29
2.3 MARCO LEGAL.....	31
III. METODOLOGÍA	32
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	32
1.3.1. Enfoque	32
1.3.2. Tipo de Investigación	34
1.3.3. Alcances de la investigación.....	35

1.4. IDEA A DEFENDER	36
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	36
3.3.1. Definición de variables.....	36
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	38
3.4.1. Método Inductivo – Deductivo.....	38
3.4.2. Método Analítico.....	38
3.4.3. Técnicas e Instrumentos	39
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	40
3.5.1 Población	40
3.5.2 Muestra	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1. RESULTADOS	42
4.1.1. Resultados cuantitativos.....	42
4.1.2. Resultados cuantitativos.....	52
4.2. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1. CONCLUSIONES	60
5.2. RECOMENDACIONES.....	60
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
VII. ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	37
Tabla 2. Claridad de la comunicación de la Junta de Agua Potable	42
Tabla 3. Conocimiento sobre el uso de los recursos económicos de la Junta de Agua Potable.....	43
Tabla 4. La comunidad es invitada a participar en reuniones o asambleas.....	44
Tabla 5. Consideración de opiniones y sugerencias por parte de la Junta de Agua.....	45
Tabla 6. Presentación de informes de rendición de cuentas por parte de la Junta ..	46
Tabla 7. Cumplimiento de tiempos planificados en proyectos y reparaciones del sistema de agua.....	47
Tabla 8. Percepción de justicia en las tarifas del servicio de agua potable	48
Tabla 9. Confianza en la transparencia y honestidad de las autoridades de la Junta de Agua	49
Tabla 10. Continuidad del servicio de agua potable	50
Tabla 11. Cómo calificaría la calidad	51
Tabla 13. Matriz De Análisis Cualitativo.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Claridad de la comunicación de la Junta de Agua Potable	42
Figura 2. Conocimiento sobre el uso de los recursos económicos	43
Figura 3. La comunidad es invitada a participar	44
Figura 4. Consideración de opiniones y sugerencias.....	45
Figura 5. Rendición de cuentas por parte de la Junta	46
Figura 6. Tiempos planificados en proyectos.....	47
Figura 7. Percepción de justicia	48
Figura 8. Confianza en la transparencia y honestidad.....	49
Figura 9. Continuidad del servicio de agua potable.....	50
Figura 10. Cómo calificaría la calidad	51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Pre-defensa del TIC.....	67
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	68
Anexo 3. Ficha Técnica de la encuesta	70
Anexo 4. Entrevista	73
Anexo 5. Evidencias Fotográficas.....	74

RESUMEN

El presente estudio analizó la gestión pública de la Junta Administradora de Agua Potable (JAAP) de Urbina y su relación con la calidad del servicio que reciben los usuarios. El propósito fue identificar cómo la comunicación institucional, la participación ciudadana, la transparencia y el mantenimiento técnico influyen en la percepción y funcionamiento del sistema de agua potable. La investigación empleó una metodología mixta: por un lado, se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 317 usuarios, cuyos datos fueron procesados mediante estadística descriptiva; y por otro, se desarrollaron entrevistas semiestructuradas a autoridades locales, operadores y representantes institucionales, analizadas mediante codificación cualitativa y categorización temática. Los resultados mostraron que los usuarios valoran positivamente la calidad del agua y el trabajo operativo, aunque existen percepciones mixtas respecto a la comunicación, la participación y la comprensión del manejo económico, además, se determinó que la JAAP mantiene procesos básicos de administración y mantenimiento, pero enfrenta limitaciones derivadas de la antigüedad de la infraestructura, la falta de acompañamiento técnico permanente y la baja participación deliberativa de la comunidad. El estudio concluye que la calidad del servicio está estrechamente vinculada a la gestión pública interna y al apoyo institucional externo. Si bien la Junta ha logrado sostener un servicio funcional gracias al compromiso comunitario y al trabajo técnico, es necesario fortalecer la comunicación, la rendición de cuentas, la participación integral y la modernización del sistema para garantizar un servicio más eficiente y equitativo en el largo plazo.

Palabras clave: Gestión pública; Agua potable; Participación ciudadana; Transparencia; Calidad del servicio.

ABSTRACT

This study analyzed the public management of the Urbina Drinking Water Administrative Board (JAAP) and its relationship with the quality of service received by users. The purpose was to identify how institutional communication, citizen participation, transparency, and technical maintenance influence the perception and functioning of the drinking water system. The research used a mixed methodology: on the one hand, a structured survey was applied to a sample of 317 users, whose data were processed using descriptive statistics; and on the other hand, semi-structured interviews were conducted with local authorities, operators, and institutional representatives, which were analyzed using qualitative coding and thematic categorization. The results showed that users rate water quality and operational performance positively, although there are mixed perceptions regarding communication, participation, and understanding of economic management. In addition, it was determined that the JAAP maintains basic administration and maintenance processes but faces limitations due to the age of the infrastructure, the lack of ongoing technical support, and low community participation in decision-making. The study concludes that service quality is closely linked to internal public management and external institutional support. Although the Board has managed to maintain a functional service thanks to community commitment and technical work, it is necessary to strengthen communication, accountability, comprehensive participation, and modernization of the system to ensure a more efficient and equitable service in the long term.

Keywords: Public management; Drinking water; Citizen participation; Transparency; Service quality.

INTRODUCCIÓN

El acceso al agua segura es un derecho fundamental y un componente esencial para el desarrollo humano y comunitario. En la parroquia de Urbina, el sistema de agua potable administrado por la Junta Administradora de Agua Potable (JAAP) enfrenta desafíos vinculados a la gestión pública, la participación social, la transparencia institucional y las condiciones técnicas del sistema. Estos elementos influyen directamente en la calidad del servicio que reciben los usuarios, lo que hace necesario comprender cómo se están articulando los procesos administrativos, operativos y comunitarios.

Desde esta perspectiva, el presente estudio busca analizar la gestión pública de la JAAP de Urbina y establecer su relación con la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio, integrando enfoques cuantitativos y cualitativos que permiten observar tanto la experiencia de los usuarios como la visión de los actores responsables del sistema.

El Capítulo I presenta el planteamiento del problema, los antecedentes y la fundamentación de la investigación. Aquí se expone de manera clara la situación actual de la Junta, se describe la problemática detectada en la parroquia y se justifica la necesidad del estudio. Además, se definen los objetivos generales y específicos, los cuales orientan todo el proceso investigativo.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico, donde se abordan los conceptos y enfoques relacionados con gestión pública, participación ciudadana, gobernanza comunitaria, transparencia, calidad del servicio y sistemas rurales de agua potable. También se incorporan antecedentes nacionales y estudios previos que permiten comprender la problemática desde una perspectiva académica y contextual.

En el Capítulo III se detalla la metodología utilizada. Se describe el enfoque mixto aplicado, el diseño de investigación, la muestra de usuarios seleccionados, los instrumentos empleados para la recolección de información y los procedimientos de análisis tanto cuantitativo como cualitativo. Además, se explican los criterios éticos y de validez que respaldan el rigor del estudio.

El Capítulo IV presenta los resultados cuantitativos obtenidos a partir de las encuestas aplicadas. Se incluye el análisis estadístico descriptivo de cada variable, complementado con tablas e interpretaciones que evidencian las percepciones de los usuarios sobre la comunicación institucional, la participación, la transparencia y la calidad del servicio.

El Capítulo V expone los resultados cualitativos derivados de las entrevistas realizadas a autoridades, técnicos y representantes institucionales. Mediante codificación y categorización temática, se identifican los hallazgos más relevantes que permiten comprender la gestión interna de la Junta y su articulación con actores externos.

El Capítulo VI desarrolla la discusión de resultados, integrando la información cuantitativa, cualitativa y teórica para establecer relaciones directas entre la gestión pública y la calidad del servicio. Aquí se contrastan los hallazgos con autores del marco teórico y se explica la lógica que conecta los procesos administrativos con la percepción ciudadana.

Finalmente, el Capítulo VII presenta las conclusiones y recomendaciones. Se sintetizan los aportes más relevantes del estudio y se proponen acciones concretas dirigidas a la JAAP, al GAD Parroquial y a otras instituciones involucradas, con el fin de fortalecer la gestión y mejorar la eficiencia del sistema de agua potable en Urbina.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión eficiente y sostenible de los servicios de agua potable es un desafío global crucial. A nivel internacional, la creciente preocupación por la escasez de agua y la necesidad de garantizar un acceso equitativo y seguro a este recurso esencial resalta la importancia de analizar modelos de gestión pública para la prestación de este servicio vital. Dado que, según La Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2022), señala que:

En América latina existe una brecha de desigualdad en cuanto el acceso de agua potable, debido a que el 2 de cada 10 personas no tienen acceso al servicio de agua potable, y en la mayoría de los casos se debe a que esta población pertenece a los quintiles más vulnerables, lo que ha provocado que este grupo de personas llegue a pagar hasta el doble de sus ingresos para comprar agua embotellada al no tener un acceso directo al servicio de agua potable.

Por consiguiente, en Ecuador, la participación estatal en la administración pública del agua destinada al consumo humano en áreas rurales ha experimentado diversos cambios, como la construcción de infraestructuras para la provisión de agua y saneamiento. Sin embargo, ha habido una escasa supervisión de los sistemas y de la calidad del recurso, con una intervención mayoritaria en los sectores urbanos en comparación con los rurales. Este desequilibrio es responsable del aumento de la brecha en la prestación de servicios entre áreas urbanas y rurales, siendo consecuencia de una falta de responsabilidad, compromiso y autoridad hacia los servicios (Paz, 2018).

Según Villena (2018), contar con una alta calidad de agua es un elemento fundamental para el bienestar humano, ya que posee un significativo valor tanto desde una perspectiva ecológica como para el desarrollo económico, no obstante, su distribución no se realiza de manera equitativa en términos de calidad y cantidad, lo cual ha conllevado a problemas relacionados con la seguridad hídrica de la sociedad que es afrontado por los gobiernos locales o juntas administradoras del agua en comunidades rurales. Pese a esto, el reto no está del todo superado, en 2023,

la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán (EPMAPA-T) identificó la necesidad urgente de construir un nuevo tanque de almacenamiento en la comunidad Gruta de Fátima, una de las más necesitadas de la parroquia. El proyecto, que demandó una inversión cercana a los 26 mil dólares, busca beneficiar a aproximadamente 945 habitantes, mejorando así la cobertura y continuidad del servicio (EPMAPA-T, 2024).

En este contexto, la Junta de Agua Potable de Urbina, es la entidad encargada de la gestión pública en la provisión del servicio de agua potable, es una entidad formada por 7 miembros entre ellos, Presidente, Secretario, Tesorero, 3 vocales y un operador técnico, elegidos para un período de 2 años de acuerdo con la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del agua (2014). La parroquia de Urbina tiene aproximadamente 1,770 habitantes según el (INEC,2022), pertenecientes a 9 comunidades, por lo tanto, se trata de una organización comunitaria sin fines de lucro que busca mejorar la autonomía comunitaria, administrativa y financiera, con el objetivo de brindar el servicio de agua potable a los usuarios en condiciones de igualdad (Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014).

De ese modo, Puetate y Perugachi (2021), señalan que los principales desafíos que enfrentan las juntas de agua potable en zonas rurales incluyen daños en las tuberías, falta de planificación efectiva en la gestión de actividades, desorganización en la utilización de recursos materiales y tecnológicos, así como un control de cobranza deficiente debido a la lectura inadecuada de medidores, lo cual llega a generar reclamos recurrentes por cobros excesivos, además, la carencia de personal capacitado para gestionar el sistema, debilita la eficacia de la gestión pública de la Junta de Agua Potable de Urbina. Durante años, sus residentes han tenido que lidiar con la falta de acceso a agua potable segura y adecuada, cómo fue en el 2005 año en el que los habitantes tuvieron que consumir agua potable sin tratar debido a la escasez de fuentes de agua y la infraestructura deteriorada de más de tres décadas. Pero gracias a las acciones municipales y comunitarias junto a organizaciones sociales para mejorar la calidad del agua en Urbina al 99% de potabilidad, se logró beneficiar a nueve comunidades rurales de la Parroquia (La Hora, 2005).

Estos hechos muestran que, si bien existen avances importantes, la gestión del agua en Urbina continúa enfrentando desafíos estructurales y ambientales ya que se ha detectado redes hídricas siendo afectadas por las diferentes actividades de la población generando problemas de contaminación, por la presencia de descargas de aguas residuales y desechos orgánicos provenientes del camal municipal, centros poblados, actividades agrícolas, uso de agroquímicos, presencia de minería no metálica, escurrimiento de terrenos agropecuarios y la ausencia de plantas de tratamiento en sistemas de alcantarillado, etc. Los cuales generan un deterioro en la calidad del agua y trayendo como consecuencia impactos negativos en la salud humana, ecosistemas, la seguridad alimentaria y el crecimiento económico.

Es fundamental seguir fortaleciendo las capacidades administrativas y técnicas de la Junta Administradora de Agua Potable, así como promover la participación de la comunidad, para asegurar un servicio sostenible y de calidad que responda a las verdaderas necesidades de la población. El acceso al agua potable no solo es un derecho básico, sino también una condición necesaria para el bienestar, la salud y el desarrollo digno de las familias de Urbina.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La gestión pública de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina brinda un servicio de calidad?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la presente investigación se basa en la necesidad de investigar el papel de la gestión pública en las organizaciones comunitarias que brindan servicios básicos, en este caso la Junta Administrativa de Agua Potable (JAAP) de la parroquia Urbina. Como contribución al campo de la Administración Pública, este estudio de caso es importante por la forma en que un servicio reconocido constitucionalmente que debe ser suministrado de manera "equitativa, ininterrumpida y efectiva" (Constitución Ecuatoriana, 2008, arts. 12 y 314).

Uno de los mayores desafíos que enfrenta la administración pública contemporánea es asegurar el bienestar de la ciudadanía a través de políticas efectivas, servicios

oportunos y eficientes. Estudiar la JAAP de Urbina da la posibilidad de analizar las ventajas y desventajas de la gestión comunitaria del agua desde una perspectiva administrativa, organizacional y participativa. La administración en las áreas rurales ha sido crónicamente descuidada a nivel institucional, por lo que las solicitudes de los ciudadanos en estas áreas históricamente han quedado sin atender. Desde esta perspectiva, el trabajo de Osborne y Gaebler (1992) se vuelve esencial: la administración pública no debe consistir en una gestión burocrática carente de reinención para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Desde la óptica práctica y aplicada, la presente investigación es relevante porque permite diagnosticar el servicio de agua potable en Urbina y su situación actual a partir del estudio de los siguientes factores: planificación, organización, personal, financiamiento, participación ciudadana, calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios. La valoración de estos factores permitirá determinar las fortalezas y debilidades de la JAAP, a partir de las cuales se podrán plantear políticas de mejora pertinentes y basadas en los principios de la buena administración pública: eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia.

El presente estudio cobra especial relevancia porque se enmarca en la política pública de descentralización y el fortalecimiento de los actores comunitarios. Según la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, el Estado reconoce y apoya a las juntas administradoras de recursos hídricos como a los administradores legítimos del recurso, delegando en ellas competencias administrativas, operativas y de servicio público. Esta delegación demanda una técnica adecuada y transparente, así como gobernabilidad local que permita construir mecanismos de rendición de cuentas y asegurar la sostenibilidad del servicio en el tiempo. Sin embargo, en muchos casos como el de Urbina, la falta de planificación, mantenimiento, capacitación y control persiste y debe abordarse con una mirada técnica desde la administración pública.

Los beneficios del estudio afectan tanto a la población usuaria como a las partes interesadas institucionales involucradas en la prestación de servicios. Por un lado, los ciudadanos tendrán una imagen de un análisis técnico y social adecuado que capture su percepción y nivel de satisfacción. Por otro lado, las autoridades locales

(GAD Parroquial, EPMAPA-T e incluso la Junta) tendrán un diagnóstico actualizado que les permitirá tomar decisiones más precisas y basadas en evidencia.

Desde el enfoque académico, la presente investigación aportará al desarrollo de la investigación en el área de la Administración Pública, al integrar la teoría y práctica sobre la gobernanza del agua, gestión participativa, eficiencia administrativa y calidad del servicio público. Su argumento se basa en la teoría del Valor Público (Moore, 1995) que sostiene que "el gestor público debe ofrecer beneficios sostenibles y apreciables por la ciudadanía", y también en la Teoría de la Gobernanza (Rhodes, 1996) que habla sobre la interrelación de los actores públicos, privados y comunitarios y su función en la gestión de los bienes comunes. Igualmente se propone la aplicación de la Teoría del Servicio Público (Fernández, 2016) que estudia la función de la administración del Estado y sus delegados en el aseguramiento de la igualdad, continuidad y flexibilidad del servicio.

En este sentido, la investigación no solo constituye un aporte académico en torno a la gestión pública del agua, sino que también representa un acto de compromiso social con el desarrollo justo y equitativo de los territorios rurales. En localidades como Urbina, donde el acceso al agua potable aún está mediado por factores estructurales como la pobreza, la débil institucionalidad o la escasa inversión en infraestructura, investigar estas realidades se convierte en una obligación ética y profesional. El agua, que debería ser un derecho garantizado, muchas veces se convierte en un privilegio condicionado por desigualdades históricas y socioeconómicas.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la prestación de servicios.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar las acciones de gestión pública realizadas por la junta administradora de agua potable de Urbina.

- Identificar el nivel de satisfacción de la población respecto al servicio de agua potable proporcionado por la junta administradora de Urbina.
- Analizar la gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la calidad del servicio público prestado.

1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las principales oportunidades y amenazas de la gestión pública realizada por la junta administradora de agua potable de Urbina?
2. ¿Qué opinión tiene la población de la parroquia de Urbina sobre la calidad del servicio que recibe?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la comunidad con el servicio de agua potable proporcionado por la junta administradora de Urbina?
4. ¿Cuál es el beneficio de la comunidad según las funciones ejecutadas por la junta de agua?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En el presente capítulo se realizó una revisión de los estudios previos relacionados con las variables en cuestión, a fin de establecer un marco teórico que sustente la investigación.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Con el fin de contextualizar la presente investigación, se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura científica nacional e internacional, la cual proporcionará un marco teórico para el desarrollo del estudio, la misma que se presenta a continuación.

La investigación de Mejía et al. (2024), publicada en Ecuador en la revista Código Científico, titulada "*Desafíos y oportunidades en la prestación del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo*", el estudio buscó comprender cuáles son los obstáculos estructurales que enfrenta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo (EPMAPAQ) y a partir de allí elaborar propuestas que hagan su gestión más eficiente, sostenible y accesible. Se utilizó una metodología de enfoque mixto: analizaron documentos oficiales como planos territoriales e informes técnicos y después entrevistaron de forma semiestructurada a 59 actores clave, incluidos funcionarios municipales y líderes de barrio. Entre los hallazgos más importantes se destaca que más del 60% de la red de distribución tiene más de treinta años, hecho que origina fugas permanentes, pérdida de presión y problemas con la calidad del líquido. También se señaló que existen finanzas estrechas, con una alta dependencia de transferencias externas y escasa cobertura en los sectores periféricos de la ciudad. Se concluyó que, si se articulan estrategias integrales y se prioriza la transparencia, el cantón podría contar con un servicio de agua más participativo y realmente sostenible en beneficio de todos sus habitantes.

La investigación en el cantón Quevedo revela, de manera clara, que la edad de las tuberías, la falta de planos institucionales y la presión de los presupuestos golpean la

calidad del agua potable en la zona. Una combinación mixta de encuestas callejeras y mediciones de campo permite a los investigadores trazar un cuadro completo donde asoman tanto los puntos débiles como las ventanas de oportunidad que podrían aprovecharse.

Para la presente investigación, este antecedente no es sólo otro dato, dado que el análisis de lo estructural y lo administrativo serviría de ejemplo para determinar lo que ocurre dentro de la Junta de Agua de Urbina. Además, la forma en que los autores construyeron sus instrumentos participativos ayudará a afinar los cuestionarios y guiones que recogerán las voces de los usuarios y de los técnicos locales.

Cartuche et al. (2021), publicó un estudio en la revista CEDAMAZ titulado "*La gobernanza y la gestión integrada de los recursos hídricos: un desafío para las comunidades indígenas*" esta investigación exploró cómo las comunidades indígenas afrontan la gobernanza del agua. Su foco de análisis fue la microcuenca del río Paquizhapa, en el cantón Saraguro, provincia de Loja, Ecuador. Buscaban, en términos sencillos, sugerir maneras de manejar el recurso hídrico que realmente se anclaran en la vida cotidiana de la gente y que respetaran el entorno que habitan. Para construir la propuesta utilizaron un diseño diagnóstico-propositivo en el que combinaron lectura de archivos históricos, revisión de reglamentos municipales, charlas con dirigentes locales y una matriz DAFO. El ejercicio reveló que, aunque las familias se organizan desde hace años en torno al riego, los colectivos enfrentan fallas de base que limitan su impacto. También dejaron ver que la presión de concesiones mineras, las huellas de la minería informal y el deterioro de los bosques de neblina son amenazas inmediatas de las que pocos documentos oficiales advierten. El estudio concluye indicando que un sistema de gestión del agua que combine cogestión, participación plena de las comunidades, inclusión equitativa de género y protección de los ecosistemas es la vía más efectiva para garantizar un acceso justo y duradero al recurso en territorios indígenas.

El estudio en la microcuenca del río Paquizhapa se adentra en las dificultades diarias que enfrentan las comunidades indígenas al administrar su recurso más esencial. Con un diseño cualitativo que invita a la gente a hablar, los investigadores señalan que una gobernanza equitativa, el fortalecimiento del papel femenino y el cuidado del

entorno son la trifecta sobre la que debe cimentarse cualquier plan de manejo sostenible del agua.

Este antecedente es importante para la presente investigación porque señala que las costumbres sociales, los ritmos culturales y el funcionamiento cotidiano de las propias organizaciones afectan el suministro de agua en núcleos rurales como Urbina. De ese modo, al mirar el problema desde un eje territorial, en este caso, puede aportar matices que el diagnóstico estándar nunca capta.

Napa et al. (2024), en un artículo científico publicado en la revista 593 Digital Publisher CEIT, titulado "*Aportes del modelo de gestión pública basada en los principios de la gobernanza institucional. Caso de estudio: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Montecristi*" se enfocó en analizar cómo el modelo de gestión pública implementado por el GAD de Montecristi incide en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. Se utilizó una metodología con diseño mixto, a través de una muestra de 193 usuarios, a quienes se aplicó una encuesta estructurada y se realizaron entrevistas a los funcionarios del gobierno Local. Los hallazgos indicaron que la mayoría de los consultados valoran de modo desfavorable aspectos como la regularidad del caudal y la atención a reclamos técnicos. Además, el informe identifica cuellos de botella en la gestión ambiental y en la coordinación interna del GAD. De ese modo, se concluye que es importante crear una empresa pública autónoma, acompañada de un modelo de gestión centrado en resultados y en el que las comunidades participan de verdad, es el camino más viable para mejorar tanto la eficiencia como la sostenibilidad del sistema.

Este artículo indica la gestión pública del recurso hídrico bajo la brújula de la gobernanza institucional. Los autores, tras encuestar y entrevistar tanto a usuarios como a funcionarios del GAD de Montecristi, encuentran que la ciudadanía percibe el servicio como deficiente. Proponen entonces, entre otras acciones, la creación de una empresa pública y un impulso decidido a la participación vecinal.

De ese modo, el antecedente le permite a la presente investigación poder establecer un diagnóstico desde un punto de comparación directo. Es decir, al contrastar la voz de la gente en Urbina con el modelo que retratan los autores servirá para leer mejor

la distancia que existe entre el discurso institucional y la experiencia de la junta que allí administra el agua.

Wingfield et al. (2021), en un artículo científico publicado en la revista *Water*, desarrollaron el estudio titulado *“Desafíos para la gestión del agua en Ecuador: autorización legal, parámetros de calidad y respuestas sociopolíticas”*, su propósito fue identificar los principales retos jurídicos, técnicos, ambientales y sociales que enfrenta el país en torno a la gestión del agua. El objetivo consistió en analizar cómo las estructuras de gobernanza—como las asociaciones de usuarios del agua se relacionan con los marcos legales existentes y responden a los impactos derivados de actividades antropogénicas como la minería, agricultura, explotación petrolera y descarga de residuos. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa, basada en una revisión integradora que incluyó textos legales, datos sobre calidad del agua y estudios de enfoque social. Entre los resultados más relevantes se destacó que apenas el 73,4% de la población ecuatoriana accede a fuentes de agua sin contaminación, y solo el 67,8% accede a agua potable con parámetros de calidad aceptables. A pesar de que Ecuador cuenta con una normativa avanzada que reconoce al agua como derecho humano en su Constitución la investigación reveló una amplia brecha entre la regulación formal y la gestión operativa en los territorios, debido a limitaciones técnicas, escaso financiamiento y fragmentación institucional. En conclusión, se establece que para garantizar la sostenibilidad de este recurso se requiere de una acción integral que incluya capacitación comunitaria, fortalecimiento legal, inversión en tratamiento e infraestructura, así como una planificación diferenciada que se adapte a las realidades geográficas y socioeconómicas del país.

El estudio ofrece una mirada panorámica a los obstáculos que encuentra la gestión del agua en Ecuador, examinando la normativa, la técnica y la arena sociopolítica. Aunque el ordenamiento jurídico proclama el acceso al agua como un derecho humano, la traducción de dicha proclamación a la práctica cotidiana aún tropeza con una falta de recursos y monitoreo efectivo en los territorios.

Este antecedente aporta en el presente estudio, un punto de partida en el análisis de las costumbres, las redes sociales y la estructura misma de las entidades que operan

el agua en lugares rurales como Urbina y como estas impactan el servicio cotidiano. Además, la lectura desde la óptica del territorio permite entender por qué la Junta de Agua de Urbina exige reformas profundas y de por qué esas reformas deben estar ancladas en una planificación técnica que funcione.

Castillo (2020), en su investigación publicada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), Ecuador, titulada "*Modelo de gestión administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de la parroquia Julio Andrade en el cantón Tulcán*", en el cual se propuso mejorar los procesos internos de la junta mediante un modelo de gestión administrativa adaptado a su realidad organizativa. De ese modo, se utilizó una metodología mixta, que incluyó la aplicación de encuestas a los miembros de la junta y una entrevista dirigida al presidente actual. También se aplicó un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan su funcionamiento. Los resultados identificaron la necesidad de mejorar la planificación estratégica, el control interno y la asignación de recursos para garantizar una prestación de servicios más eficaz y sostenible. De ese modo, la investigación concluye que un modelo de gestión permite optimizar los procesos institucionales, fomentar la participación comunitaria y elevar la calidad del servicio prestado por la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento en la Parroquia de Julio Andrade.

El estudio de Castillo Nastar diseña un modelo administrativo para una junta de agua en el cantón Tulcán. Un FODA, junto con encuestas y entrevistas a los trabajadores, reveló que procesos internos débiles restaban agilidad al servicio. Para corregirlo sugiere una reestructuración organizativa que ponga la mejora continua en el centro.

En consecuencia, el antecedente aporta con información importante que permite trazar semejanzas tanto en el ámbito territorial como en los enfoques metodológicos utilizados. Dado que la problemática del estudio se asemeja a las circunstancias que enfrenta la Junta de Agua Potable de Urbina.

Aigaje y Rosero (2023), en su investigación de pregrado en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi bajo el título "*Gestión pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de*

Carrera - Larcachaca - Porotog – Moras", se centró en medir, en el cantón Tulcán, cómo las decisiones gubernamentales afectan la calidad del agua que esa junta suministra. Para ello, se aplicó una metodología mixta, en cuanto al enfoque cuantitativo, se aplicaron encuestas a los usuarios de la junta y como parte del enfoque cualitativo se realizaron entrevistas a los directivos, complementadas con la revisión de documentación institucional.

Los resultados indicaron las brechas en la planificación, el desembolso de recursos, la operación y el mantenimiento de tuberías y bombas. Esa cadena de fallas repercute en la potabilidad del recurso. Otro hallazgo que salta a la vista es el escaso protagonismo que la comunidad ejerce al momento de decidir y el déficit en el cumplimiento de las normas que rigen el sector hídrico. De ese modo, el estudio concluye indicando la necesidad de fortalecer la gestión institucional mediante capacitaciones, mejoras en los procesos administrativos y técnicos, y mayor articulación con entidades públicas, con el fin de garantizar un servicio eficiente, equitativo y sostenible para las comunidades beneficiarias.

El estudio se centra en una junta regional comunitaria del cantón de Tulcán y estudia el impacto que la gestión pública tiene sobre la calidad del servicio de agua potable. Los instrumentos aplicados a usuarios ya funcionarios revelan deficiencias recurrentes en planificación, en asignación de recursos financieros y en el respeto a la normativa vigente. Frente a esas brechas, los autores sugieren fortalecer la capacidad institucional y mejorar la coordinación entre los actores involucrados.

De ese modo, el antecedente, es vital para el presente estudio, ya que, presenta una problemática semejante, por lo cual, fortalecerá la discusión de los resultados, además de que ofrece una base teórica importante para la sustentación del estudio.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Gobernanza

La gobernanza describe la conducción de los asuntos públicos mediante redes de actores estatales, comunitarios y privados que coordinan decisiones y recursos más

allá de estructuras jerárquicas tradicionales. Desde esta perspectiva, la provisión de servicios esenciales como el agua potable en zonas rurales se apoya en arreglos cooperativos y en la distribución de roles entre autoridades locales, juntas comunitarias y ciudadanía (Rhodes, 1996). Este enfoque permite leer la gestión pública no solo como tramitación burocrática, sino como articulación de capacidades, información y legitimidad compartida (Osborne & Gaebler, 1992).

En contextos como Urbina, la gobernanza se expresa en la coordinación interinstitucional para operación, mantenimiento y financiamiento del sistema; en la participación social para priorizar inversiones; y en mecanismos de control social que promuevan transparencia y aprendizaje institucional. La literatura destaca que, cuando las redes están bien diseñadas, mejoran la continuidad del servicio y reducen asimetrías de información entre técnicos y usuarios (Rhodes, 1996; Osborne & Gaebler, 1992).

Esta teoría aporta dimensiones clave para la variable independiente (Gestión Pública): coordinación interorganizacional, participación ciudadana efectiva, transparencia y rendición de cuentas. Tales dimensiones pueden observarse en indicadores como acuerdos de cooperación, tiempos de respuesta, cobertura de mantenimiento, publicación de información y espacios de deliberación, con efectos esperados sobre la variable dependiente (Prestación del servicio).

2.2.2 Teoría del Servicio Público

La teoría del servicio público sostiene que el Estado —o sus delegados— tiene la responsabilidad de asegurar prestaciones esenciales bajo principios de continuidad, igualdad y adaptabilidad (Fernández, 2016). En agua potable, estos principios implican suministro regular y seguro, sin discriminación territorial o socioeconómica, y con capacidad de ajuste frente a cambios de demanda, entorno normativo o tecnologías disponibles (Fernández, 2016).

El principio de igualdad exige condiciones homogéneas de acceso y calidad para poblaciones urbanas y rurales, evitando brechas históricas que afecten a sectores vulnerables (Hidalgo, 2018). La continuidad, además de obligación jurídica, se considera un deber ético asociado al bienestar colectivo, especialmente en

territorios donde las interrupciones deterioran salud y productividad (Camargo, 2013). La adaptabilidad demanda actualizar procesos, equipos y modelos de gestión para sostener el servicio en el tiempo (Castillo, 2020).

Para la variable dependiente (Prestación del servicio), esta teoría habilita criterios de evaluación como continuidad, calidad percibida y confianza de los usuarios. Instrumentos como SERVQUAL permiten medir brechas entre expectativas y percepciones en dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, útiles para el monitoreo de desempeño del prestador (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Estos insumos se vinculan, a su vez, con decisiones de la gestión pública sobre priorización, financiamiento y operación.

2.2.3. Teoría del Valor Público

El valor público se refiere a los beneficios sostenibles que las instituciones generan alineando resultados con prioridades ciudadanas, legitimidad social y viabilidad operativa (Moore, 1995). Bajo esta óptica, los gestores no solo administran procedimientos: diseñan estrategias que produzcan resultados apreciables por la comunidad —p. ej., continuidad del servicio, calidad del agua, atención oportuna de reclamos— y lo hacen con respaldo político-social y capacidades organizacionales suficientes (Moore, 1995; Benington & Moore, 2011).

Crear valor público requiere legitimar decisiones con participación informada y rendición de cuentas, y convertir recursos limitados en mejoras tangibles del servicio. De ahí la importancia de marcos de desempeño orientados a resultados, donde eficiencia operativa y experiencias de los usuarios coexisten como metas de política (Kelly, Mulgan & Muers, 2002). La legitimidad se refuerza cuando las comunidades perciben que sus necesidades guían inversiones y procesos del sistema de agua.

Aplicado al estudio, esta teoría ofrece un puente entre Gestión Pública y Prestación del servicio: la primera se evalúa por su capacidad de producir resultados valiosos y sostenibles (continuidad, calidad, cobertura, trato), mientras la segunda se observa a través de satisfacción, confianza y percepción de mejora (Moore, 1995). De ese modo, los indicadores como satisfacción global, resolución de reclamos, tiempos de

respuesta y transparencia de información permiten operacionalizar el valor creado y realimentar decisiones de gestión (Kelly et al., 2002).

2.2.4 Bases Conceptuales

Variable independiente: Gestión Pública

2.2.4.1 Gestión Pública.

La gestión pública es el conjunto de acciones que realiza el Estado o entidades públicas para administrar recursos, diseñar políticas y proveer servicios a la ciudadanía, buscando eficiencia y resultados que mejoren el bienestar general. Esta gestión incluye la planificación, organización, dirección y control de recursos públicos. Según Osborne y Gaebler (1992), "la gestión pública debe orientarse hacia la obtención de resultados, adaptando las prácticas del sector privado para mejorar la eficiencia y eficacia del sector público" (p. 23).

2.2.4.2 Gobernanza Pública

La gobernanza pública es un proceso de interacción entre actores del gobierno, el sector privado y la sociedad civil que colaboran para la creación e implementación de políticas públicas. Rhodes (1996), señala que, "la gobernanza se refiere a los patrones de interacción entre las instituciones públicas y los actores no estatales para resolver problemas públicos de manera cooperativa".

2.2.4.3 Gobernabilidad

Kaufmann, Kraay y Lobatón (1999), definen a la Gobernabilidad como la capacidad de los gobiernos de diseñar e implementar políticas de forma efectiva, controlando la corrupción y asegurando que los recursos sean administrados de manera equitativa. La gobernabilidad es la capacidad de las instituciones públicas para formular y ejecutar políticas de manera eficaz, manteniendo estabilidad y legitimidad en el ejercicio del poder.

Variable dependiente: Prestación del servicio

2.2.4.4 Calidad del servicio

La calidad del servicio es un indicador del grado de satisfacción que los usuarios obtienen de un servicio público. Esta se define como la diferencia entre las expectativas de los clientes y su percepción de lo que reciben en la prestación del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

2.2.4.5 Sostenibilidad de los recursos hídricos

"La sostenibilidad del agua se basa en asegurar un uso equilibrado del recurso, manteniendo su calidad y disponibilidad para el futuro" es como lo define Gleick (1998). Este concepto se refiere a la gestión responsable de los recursos hídricos, asegurando que se satisfagan las necesidades actuales sin comprometer las futuras. En la administración de los recursos hídricos, la sostenibilidad es esencial para proteger el acceso al agua a largo plazo.

2.2.4.6 Participación Ciudadana

Este concepto abarca una amplia gama de actividades, desde la consulta y el diálogo hasta la cogestión y el control social. La participación ciudadana permite a los individuos influir directamente en las decisiones que impactan su entorno y fomenta la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. Según Arnstein (1969), "la participación ciudadana es un proceso mediante el cual los ciudadanos comparten poder en la toma de decisiones y aseguran una distribución equitativa de los beneficios de las políticas públicas".

2.2.4.7 Equidad en el Acceso al Agua Potable

La equidad en el acceso implica que no existan barreras discriminatorias y que los recursos hídricos estén distribuidos de manera justa, asegurando que las poblaciones vulnerables también tengan acceso al servicio. Según el Programa Mundial de Evaluación de los Recursos Hídricos de la UNESCO (2015), "la equidad en el acceso al agua potable se centra en asegurar que todos los grupos de población, especialmente los más desfavorecidos, tengan un acceso adecuado y asequible al agua limpia y segura".

2.3 MARCO LEGAL

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador, 2008

Norma / Artículo	Contenido Jurídico	Relación con las Variables e Interpretación
<p>Constitución de la República del Ecuador (2008) Art. 314. El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad y otros. Garantizará que los servicios respondan a los principios de obligatoriedad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad.</p>	<p>Establece el marco constitucional que obliga al Estado a garantizar los servicios públicos bajo criterios de eficiencia, responsabilidad y equidad.</p>	<p>Variable independiente – Gestión Pública: Fundamenta el deber del Estado y sus instituciones de asegurar una gestión eficiente, responsable y equitativa de los servicios públicos, incluyendo el agua potable.</p>
<p>Constitución de la República del Ecuador (2008) Art. 318. El agua es patrimonio nacional estratégico, dominio inalienable e imprescriptible del Estado. Su gestión será exclusivamente pública o comunitaria.</p>	<p>Declara el carácter público y no privatizable del agua, determinando que solo entidades estatales o comunitarias pueden administrarla.</p>	<p>Gestión Pública: Legitima la existencia de las Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAP) como entes comunitarios delegados del Estado para la administración del recurso hídrico.</p>
<p>Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2014) Art. 1. Los recursos hídricos son patrimonio natural del Estado y su competencia es concurrente entre el Gobierno Central y los GAD.</p>	<p>Refuerza la competencia pública del Estado sobre el agua, estableciendo coordinación entre niveles de gobierno.</p>	<p>Gestión Pública: Permite la acción de los gobiernos locales y juntas comunitarias bajo un marco de corresponsabilidad.</p>
<p>Ley Orgánica de Recursos Hídricos (2014) Art. 50. El Estado fortalecerá a los prestadores del servicio de agua, sean públicos o comunitarios, mediante apoyo técnico, administrativo y financiero.</p>	<p>Reconoce legalmente a las Juntas Administradoras de Agua Potable como prestadores comunitarios del servicio.</p>	<p>Gestión Pública: Dispone el acompañamiento estatal a las juntas, fortaleciendo sus capacidades organizativas y de gestión.</p>
<p>Reglamento General de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos (2015) Art. 33. Define las funciones del Consejo Intercultural y Plurinacional del Agua, incluyendo control social sobre el derecho humano al agua y participación ciudadana.</p>	<p>Regula la articulación entre el Estado, las comunidades y las instituciones de control del recurso.</p>	<p>Gestión Pública: Promueve la gobernanza participativa y la transparencia en la administración del agua.</p>
<p>Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) Decreto Ejecutivo N.º 30 (2017). Crea la ARCA como organismo técnico encargado de regular, autorizar y vigilar la gestión de los recursos hídricos y los prestadores del servicio de agua potable y saneamiento.</p>	<p>La ARCA supervisa y regula a las Juntas Administradoras de Agua Potable Rurales. Emite normas técnicas, catálogos de procedimientos y mecanismos de control de calidad.</p>	<p>Gestión Pública: Establece la figura del ente regulador nacional encargado de verificar el cumplimiento técnico, administrativo y ambiental de las juntas rurales. Su rol garantiza el cumplimiento de los principios de sostenibilidad y eficiencia.</p>
<p>Manual de Buenas Prácticas para Prestadores Comunitarios de Agua (ARCA, 2022).</p>		
<p>Constitución de la República del Ecuador (2008) Art. 12. El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable.</p>	<p>Reconoce el acceso al agua como derecho humano, vinculando la prestación del servicio</p>	<p>Variable dependiente – Prestación del servicio: Determina que el agua potable debe llegar a toda la población</p>

<p>Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) Art. 4. La participación ciudadana en los asuntos de interés público es un derecho que se ejerce mediante mecanismos de democracia directa y comunitaria. Art. 95. La rendición de cuentas se realizará una vez al año o al finalizar la gestión.</p>	<p>con la dignidad y el Buen Vivir. Fomenta la participación y control ciudadano sobre los servicios públicos, así como la obligación de transparentar la gestión.</p>	<p>de forma equitativa, segura y continua. Prestación del servicio: Permite que los usuarios participen activamente en la evaluación de la calidad y sostenibilidad del servicio de agua, fortaleciendo la corresponsabilidad comunitaria.</p>
<p>Reglamento General de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos (2015) Art. 20. La inscripción en el Registro Público del Agua acredita derechos de uso y gestión.</p>	<p>Formaliza el reconocimiento legal de las juntas ante la autoridad competente, garantizando seguridad jurídica en la prestación del servicio.</p>	<p>Prestación del servicio: Asegura que las juntas actúen dentro del marco legal, garantizando la legitimidad del servicio ante el Estado y la comunidad.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en la Constitución de la República del Ecuador (2008), Ley Orgánica de Recursos Hídricos (2014), Reglamento General (2015), Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) y ARCA (Decreto Ejecutivo N.º 30, 2017; Manual de Buenas Prácticas 2022)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

1.3.1. Enfoque

Enfoque mixto:

El método mixto, como su nombre lo indica, combina elementos de los métodos cuantitativo y cualitativo. El enfoque mixto busca aprovechar las fortalezas de ambos métodos para obtener una comprensión más completa y enriquecedora de los fenómenos estudiados (Arias, et al 2021).

De la misma manera Hernández et el (2018), indica que: "La investigación mixta se entiende como aquella que integra, analiza y combina tanto datos cuantitativos como cualitativos dentro de un único estudio o conjunto de estudios, con el objetivo de responder a las preguntas planteadas en la investigación" (p. 12)

Por otra parte, la metodología mixta facilita el análisis de preguntas complejas en diferentes áreas de la investigación en salud, particularmente en el ámbito de los servicios sanitarios. Su utilidad radica en su capacidad para ofrecer soluciones a cuestiones relacionadas con la calidad, el acceso y la satisfacción en la prestación de estos servicios (Medina, 2023).

El enfoque mixto permitió integrar las perspectivas cuantitativas y cualitativas para analizar, de manera integral, la calidad, el acceso y la satisfacción en los servicios de agua potable, además, se aprovechó las fortalezas de ambos métodos para responder preguntas y generar una comprensión más enriquecedora de los fenómenos relacionados con la gestión pública y su impacto en la comunidad.

1.3.1.1. Enfoque Cuantitativo

Según Hernández et al. (2018), mencionan que "el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías" (p. 4).

De acuerdo con Bernal (2012), este enfoque se basa en analizar las características de los fenómenos sociales, lo que requiere plantear, dentro de un marco teórico adecuado al problema, afirmaciones que expliquen de forma deductiva las relaciones entre las variables estudiadas.

Este enfoque se fundamenta en el paradigma positivista, centrado en la medición y cuantificación de los datos. A través de este proceso, es posible identificar tendencias, formular nuevas hipótesis y desarrollar teorías. Además, emplea la estadística como una herramienta clave para llevar a cabo la cuantificación (Arispe et al., 2020).

El uso de este enfoque permitió la medición objetiva de con la gestión pública del servicio de agua potable, como la satisfacción de la comunidad, el acceso al agua y la implementación de medidas de equidad y prevención de contaminación. A través de encuestas estructuradas y cuestionarios, se logró recopilar datos sobre las percepciones y experiencias de los usuarios, así como los indicadores de rendimiento de la gestión.

1.3.1.2. Enfoque Cualitativo

Según Hernández et al. (2018), señala que es “una investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de "paraguas" en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos”. (p. 6).

Baena (2017), indica que “el enfoque cualitativo permite analizar los hechos mientras se revisan estudios previos de forma simultánea, lo que facilita la construcción” (p. 131).

El método cualitativo se enfoca en comprender a fondo fenómenos complejos y subjetivos. Su fundamento radica en la recopilación y análisis de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y textos (Medina, 2023).

El enfoque cualitativo permitió analizar a profundidad los fenómenos relacionados con la gestión pública y su impacto en los servicios. Este método ayudó a comprender aspectos complejos y subjetivos mediante la recolección de datos a través de entrevistas y observaciones integrando perspectivas interpretativas y contextuales para construir un análisis integral del problema.

1.3.2. Tipo de Investigación

1.3.2.1. Investigación de campo

Según Hernández et al. (2018), “la investigación de campo consiste en la recolección directa de datos en el lugar donde ocurren los hechos o fenómenos estudiados, con el propósito de obtener información empírica que complemente o contraste los fundamentos teóricos” (p. 96).

De igual forma, Bernal (2012) indica que este tipo de investigación “permite observar, analizar y describir los acontecimientos tal como se dan en su entorno natural, estableciendo relaciones entre las variables estudiadas” (p. 144).

En la presente investigación, la fase de campo se llevó a cabo en la parroquia Urbina, donde se recolectó información directamente de los usuarios y directivos de la Junta Administradora de Agua Potable. Se aplicaron encuestas estructuradas y entrevistas

semiestructuradas con el fin de conocer las percepciones, niveles de satisfacción y procesos administrativos relacionados con la gestión y la prestación del servicio.

En ese sentido, el uso de este tipo de investigación permitió identificar como la gestión del servicio de agua potable se desarrolla en función de su estructura organizativa, para la asignación de recursos y el fomento de la participación ciudadana para garantizar la calidad y eficiencia del servicio.

1.3.3. Alcances de la investigación

1.3.3.1. Investigación Descriptiva

Según Hernández et al. (2018), "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis." (p. 8).

La investigación descriptiva se realiza con el objetivo de detallar por completo los aspectos esenciales y se enfoca en identificar las características específicas (Guevara et al., 2020).

La investigación descriptiva es considerada en su sentido más amplio como cuantitativo y no experimental, busca responder preguntas como: ¿Qué está ocurriendo?, ¿Cómo se presenta o se manifiesta un evento/situación/hecho?, ¿Cuáles son las propiedades, características o perfiles de un fenómeno? (Martínez, 2020).

De ese modo, el uso de este tipo de investigación permitió obtener una visión detallada y comprensiva de cómo se lleva a cabo actualmente la gestión pública del servicio de agua potable en la junta administradora de Urbina.

1.3.3.2. Investigación Explicativa

Según Hernández et al. (2018), la investigación explicativa "pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian". (p. 8)

Se enfoca en identificar los orígenes o las causas de un conjunto específico de fenómenos, con el objetivo de comprender por qué ocurren ciertos eventos, mediante la definición de las relaciones causales presentes o, al menos, las condiciones en las que estas se generan (García, 2019).

Este tipo de investigación busca proporcionar una explicación y determinar los fenómenos, además, se pueden realizar estudios predictivos en los que se establezca una relación causal entre diversas variables, como en los estudios de modelos explicativos basados en ecuaciones estructurales, que proponen una teoría para comprender un fenómeno (Ramos, 2020).

1.4. IDEA A DEFENDER

La gestión pública de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina incide en la prestación de los servicios.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Variable Independiente: Gestión Pública

Variable Dependiente: Prestación de Servicios

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Variable independiente: Gestión Pública	Gobernanza y coordinación institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Número de acuerdos interinstitucionales formalizados respecto al total planificado. - Número de coordinaciones técnicas anuales con ARCA, GAD y SENAGUA. - Frecuencia (mensual/anual) de reuniones interinstitucionales - Número de ciudadanos que participan en reuniones comunitarias o asambleas. 	Entrevista	Cuestionario semiestructurado
	Participación ciudadana y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de usuarios que afirman tener acceso a la información pública de la Junta. - Número de informes de rendición de cuentas emitidos al año. 	Encuesta	Cuestionario en Escala Likert
	Planificación y control administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Número de ciudadanos que participan en reuniones comunitarias o asambleas. - Número de usuarios que afirman tener acceso a la información pública de la Junta. 	Entrevista Encuesta	Cuestionario semiestructurado Escala Likert
Variable dependiente: Prestación del Servicio	Continuidad y calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de usuarios satisfechos con la continuidad del servicio. - Porcentaje de usuarios que califican la calidad del agua como buena o mala. - Número de interrupciones registradas en el suministro. Tiempo promedio (en horas o días) de resolución de reclamos. 	Encuesta	Cuestionario en Escala Likert
	Eficiencia técnica y atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Número de reclamos atendidos satisfactoriamente. - Número de personal técnico con capacitación actualizada. 	Encuesta Observación directa	Cuestionario en Escala Likert Guía de observación
	Satisfacción y percepción ciudadana del valor público	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de confianza ciudadana en la gestión de la Junta. - Porcentaje de usuarios que consideran equitativas las tarifas del servicio. 	Encuesta	

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método Inductivo – Deductivo

Según Hernández et al. (2018), este “metodo permite determinar las características de una realidad particular estudiada, mediante la inducción y deducción, derivando las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas” (p. 211).

El método inductivo-deductivo se utiliza para estudiar el fenómeno desde una perspectiva general, moviéndose hacia situaciones particulares, y con la formulación de generalizaciones a partir de casos específicos. En conjunto, ambos métodos trabajan de manera integrada, permitiendo definir y establecer los fundamentos teóricos y metodológicos (Jiménez, 2022).

Según Quezada y Medina (2020), el método inductivo consiste en una secuencia de razonamientos que parte de juicios particulares para llegar a conclusiones generales. En contraste, el método deductivo, en términos generales, se define como una relación de juicios que va de lo general a lo particular. Ambos métodos, aunque distintos, se complementan entre sí y se utilizan para enriquecer el conocimiento. En ocasiones, uno de los métodos se emplea más que el otro, pero ambos son esenciales para un análisis completo.

Por lo tanto, el uso de estos enfoques permitió tener una comprensión integral y profunda de la gestión pública del agua potable en Urbina, permitiendo no solo la identificación de patrones específicos, sino también la aplicación de teorías y conceptos que contribuyan a un análisis más completo y fundamentado del problema de estudio.

3.4.2. Método Analítico.

Según Hernández et al. (2018), señala que:

El enfoque analítico se fundamenta en el análisis de procesos; descifra la complejidad intelectual que constituye parte de un objeto de análisis y con una síntesis para comprender los elementos y características esenciales identificando las disparidades entre dos o más unidades de estudio. (p. 212).

El método analítico consiste en descomponer una idea o un objeto en sus elementos distintivos, permitiendo identificar y diferenciar las partes que lo componen. Por otro lado, el método sintético combina estos elementos, establece relaciones entre ellos y forma un todo coherente, destacando la homogeneidad y la semejanza entre las partes. Ambos métodos se complementan bajo el principio unitario que organiza y da coherencia a las relaciones y los elementos, permitiendo un análisis integral (Lopera et al., 2010).

El método analítico permite la descomposición del fenómeno en sus partes para analizar sus causas, naturaleza y efectos, para posteriormente establecer relaciones entre las distintas reacciones (Barcia, 2023).

El uso de este método permitió comprender la interrelación entre los diversos aspectos y evaluar la gestión de manera holística, además, facilitó un análisis comprensivo y estructurado de la gestión pública, contribuyendo a la identificación de áreas de fortaleza y debilidad, así como a la formulación de recomendaciones para la mejora continua del servicio.

3.4.3. Técnicas e Instrumentos

Entrevistas:

Según Hernández et al. (2018), establece que "la entrevista es un intercambio de ideas en el que dos o más personas expresan sus opiniones sobre un tema específico" (p. 125).

La entrevista es una técnica de recolección de información que, además de ser una estrategia comúnmente empleada en procesos de investigación, posee un valor por sí misma en el análisis de los datos obtenidos (Folgueiras, 2016).

La entrevista se define como un método empírico que se basa en la comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, con el objetivo de obtener respuestas verbales a las preguntas formuladas sobre el problema de investigación (Lanuez y Fernández, 2014).

La aplicación de la técnica de entrevista en la investigación permitió obtener la información necesaria para la comprensión detallada y contextualizada de los procesos internos, desafíos y logros de la gestión pública en la prestación del servicio de agua potable en Urbina.

Encuesta:

Según Hernández et al. (2018), señala que "la encuesta implica preguntas uniformes con respuestas prediseñadas y de opción limitada para asegurar el uso consistente de categorías y la privacidad de los participantes" (p. 9).

Por su parte, Nocedo et al. (2015) consideran que "la encuesta es un instrumento utilizado para aplicar obtener datos a través de una serie de preguntas estructuradas" (p. 23)

Acosta (2018) sostiene que "la encuesta es un conjunto de preguntas que se aplican con un cuestionario en una estructura básica utilizada para recopilar la información" (p. 4)

La inclusión de la técnica de encuesta en la permitió conocer la percepción de la ciudadanía, quienes son usuarios directos y beneficiarios de los servicios de agua potable, además, facilitó el análisis de los datos a través de análisis estadístico, y se facilitó la identificación de áreas de mejora en la prestación de servicios de agua potable en la parroquia de Urbina.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), la parroquia Urbina cuenta con una población total de 1.770 habitantes, distribuidos en nueve comunidades rurales. Esta cifra representa el universo poblacional objeto de estudio, conformado por los usuarios del sistema de agua potable administrado por la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina. Dentro de este grupo, la población económicamente activa alcanza aproximadamente el 45 %, lo que

evidencia la relevancia social y económica de la prestación eficiente del servicio de agua potable para el desarrollo local.

3.5.2 Muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población total o universo (1770)

p= Proporción de aceptación (0,5)

q= Proporción de rechazo (0,5)

e= Error muestral (5%)

Z= Nivel de confianza 95% equivalente a 1,96

$$n = \frac{1770 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,5)^2 \times (1770 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1770 \times 3,8416 \times 0,25}{0,0025 \times 1769 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1707,72}{5,3829}$$

$$n = 317$$

La muestra calculada es de 317 habitantes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico, considerando la representatividad de los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados cuantitativos

1.- ¿Considera usted que la Junta de Agua Potable comunica con claridad a la comunidad sobre los proyectos y actividades que realiza?

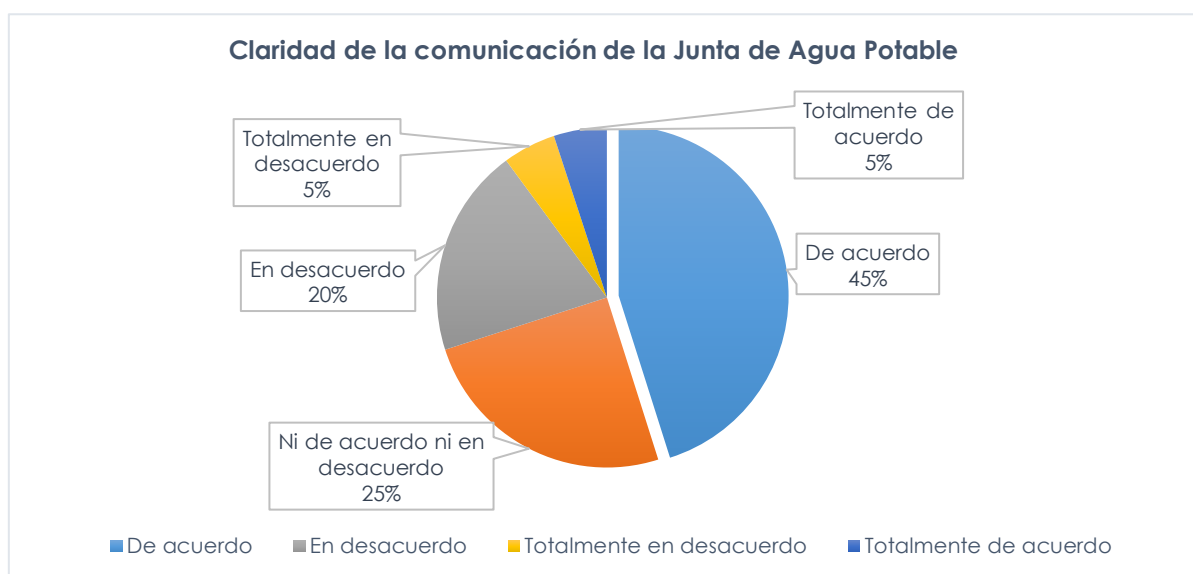
Tabla 2.

Claridad de la comunicación de la Junta de Agua Potable

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
De acuerdo	143	45.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	25.0
En desacuerdo	63	20.0
Totalmente en desacuerdo	16	5.0
Totalmente de acuerdo	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 1.

Claridad de la comunicación de la Junta de Agua Potable



El valor más alto muestra que una parte importante de los usuarios percibe que la Junta comunica adecuadamente sus actividades, lo que sugiere cierto nivel de claridad en la información difundida. En contraste, la categoría menos representada evidencia que muy pocas personas consideran que la comunicación es plenamente efectiva, lo que indica que aún existe espacio para fortalecer la transparencia y la difusión de información hacia toda la comunidad.

2.- ¿Usted tiene conocimiento sobre el uso de los recursos económicos que maneja la Junta de agua?

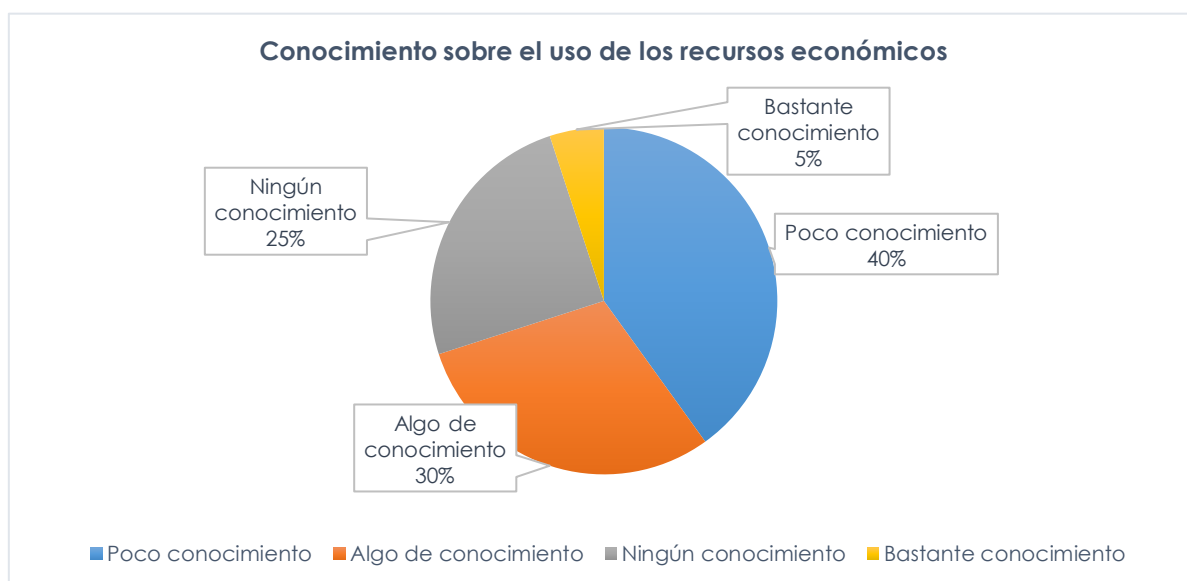
Tabla 3.

Conocimiento sobre el uso de los recursos económicos de la Junta de Agua Potable

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
Poco conocimiento	127	40.0
Algo de conocimiento	95	30.0
Ningún conocimiento	79	25.0
Bastante conocimiento	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 2.

Conocimiento sobre el uso de los recursos económicos



La valoración predominante revela que los usuarios tienen un conocimiento limitado sobre la gestión económica, lo cual refleja una brecha informativa relevante en

materia financiera. La categoría menos frecuente indica que solo un pequeño grupo manifiesta contar con claridad sobre el manejo de los recursos, lo cual muestra la necesidad de reforzar la rendición de cuentas y los mecanismos de acceso a la información.

3.- ¿Con que frecuencia la comunidad es invitada a participar en reuniones o asambleas donde se toman decisiones sobre el servicio de agua?

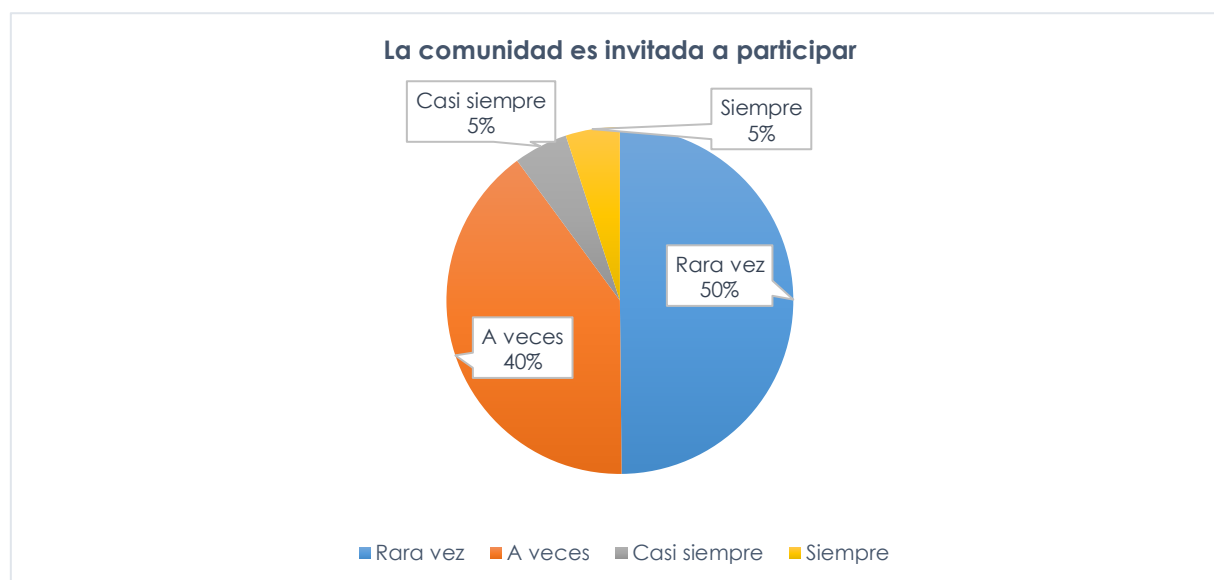
Tabla 4.

La comunidad es invitada a participar en reuniones o asambleas

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
Rara vez	158	50.0
A veces	127	40.0
Casi siempre	16	5.0
Siempre	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 3.

La comunidad es invitada a participar



La respuesta más representada señala que la comunidad es convocada a reuniones con poca frecuencia, lo que refleja un nivel reducido de espacios formales de

participación. Por otro lado, el valor más bajo muestra que solo un número mínimo de usuarios percibe invitaciones constantes, lo que confirma la necesidad de fortalecer procesos participativos más regulares y accesibles.

4.- ¿Considera usted que las autoridades de la Junta de agua toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los usuarios antes de tomar decisiones importantes?

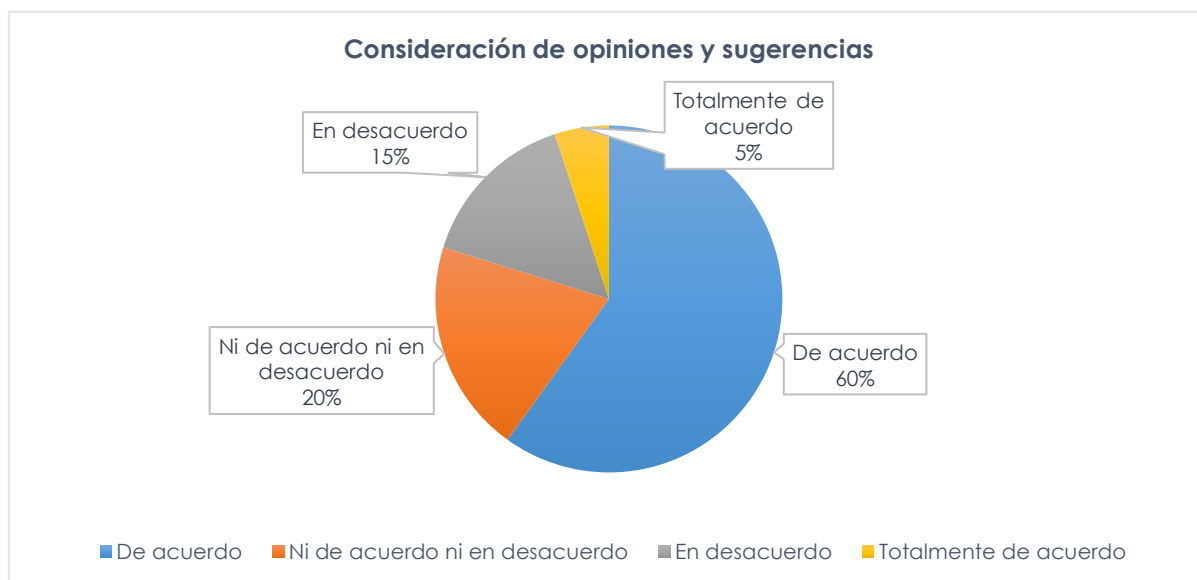
Tabla 5.

Consideración de opiniones y sugerencias por parte de la Junta de Agua

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
De acuerdo	190	60.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	20.0
En desacuerdo	48	15.0
Totalmente de acuerdo	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 4.

Consideración de opiniones y sugerencias



El valor más alto indica que gran parte de los usuarios percibe apertura por parte de la Junta para incorporar sugerencias, lo que refleja un nivel aceptable de receptividad institucional. En contraste, la categoría menos frecuente muestra que muy pocos usuarios identifican un involucramiento pleno, lo cual evidencia que aún se puede avanzar en prácticas de consulta más visibles y sistemáticas.

5.- ¿Considera usted que la junta de agua presenta informes de rendición de cuentas a la comunidad al menos una vez al año?

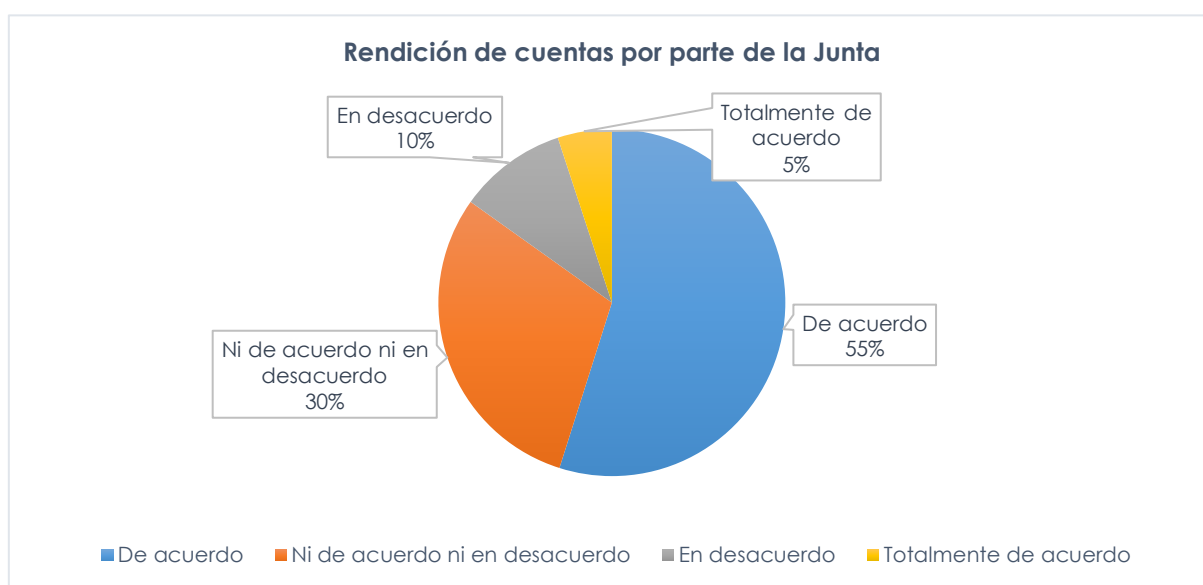
Tabla 6.

Presentación de informes de rendición de cuentas por parte de la Junta

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
De acuerdo	174	55.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	30.0
En desacuerdo	32	10.0
Totalmente de acuerdo	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 5.

Rendición de cuentas por parte de la Junta



La valoración predominante muestra que la población reconoce que se presentan informes de rendición de cuentas, lo que sugiere que existen prácticas básicas de transparencia. Sin embargo, el valor más bajo evidencia que un número reducido de usuarios identifica un cumplimiento pleno, lo que señala la necesidad de mejorar la visibilidad, difusión y accesibilidad de estos informes.

6.- ¿Considera usted que los proyectos y reparaciones del sistema de agua se realizan en los tiempos planificados?

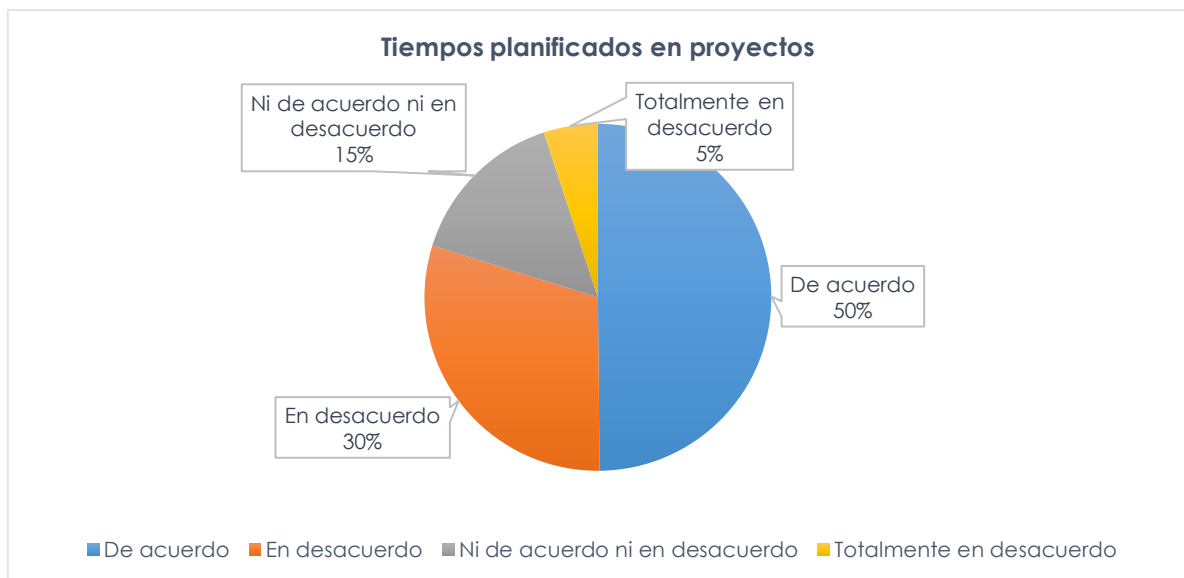
Tabla 7.

Cumplimiento de tiempos planificados en proyectos y reparaciones del sistema de agua.

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
De acuerdo	158	50.0
En desacuerdo	95	30.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	15.0
Totalmente en desacuerdo	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 6.

Tiempos planificados en proyectos



La respuesta más frecuente refleja que los usuarios consideran que los trabajos se ejecutan de acuerdo con los tiempos establecidos, lo que sugiere una percepción positiva sobre la programación operativa. No obstante, la categoría menos representada indica que pocos usuarios ven un cumplimiento total, lo que sugiere oportunidades para mejorar la planificación y el seguimiento de los plazos comunicados.

7.- ¿Considera usted que las tarifas que paga por el servicio de agua son justas en relación con la calidad del servicio que recibe?

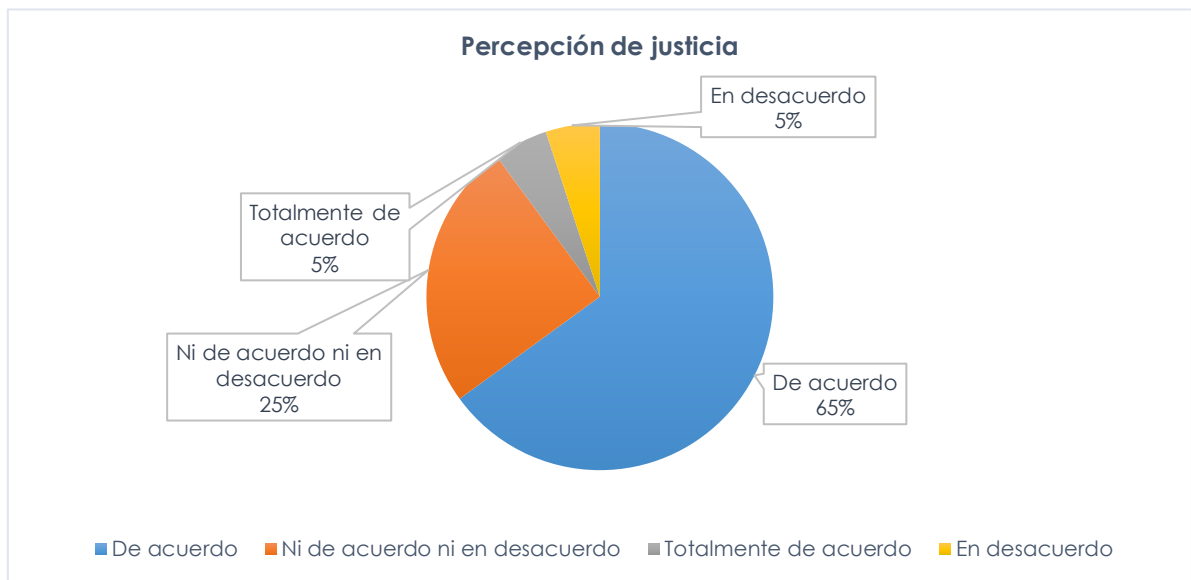
Tabla 8.

Percepción de justicia en las tarifas del servicio de agua potable

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
De acuerdo	206	65.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	25.0
Totalmente de acuerdo	16	5.0
En desacuerdo	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 7.

Percepción de justicia



El valor más alto indica que la mayoría percibe que las tarifas son acordes a la calidad del servicio, lo que refleja una valoración favorable del equilibrio entre costo y prestación. En contraste, la menor representación se observa en quienes expresan inconformidad, señalando que, aunque esta percepción es minoritaria, requiere atención para fortalecer la equidad y la comunicación tarifaria.

8.- ¿Considera usted que puede confiar en la transparencia y honestidad de las autoridades de la Junta Administradora de Agua Potable?

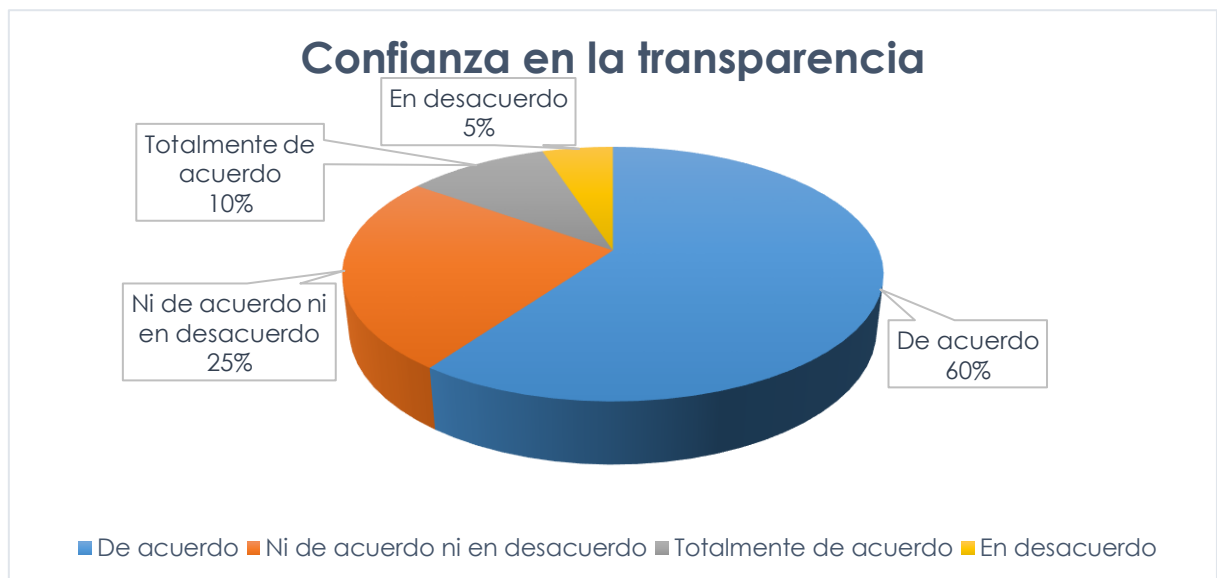
Tabla 9.

Confianza en la transparencia y honestidad de las autoridades de la Junta de Agua

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
De acuerdo	190	60.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	25.0
Totalmente de acuerdo	32	10.0
En desacuerdo	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 8.

Confianza en la transparencia y honestidad



La categoría más representada sugiere que los usuarios confían en la transparencia institucional, lo que constituye un indicador positivo de legitimidad. El valor más bajo corresponde a quienes expresan desconfianza, lo que evidencia la existencia de un grupo reducido que requiere mayor claridad en los procesos administrativos para fortalecer la confianza colectiva.

9.- ¿Considera usted que el servicio de agua potable se mantiene de forma continua, sin interrupciones prolongadas?

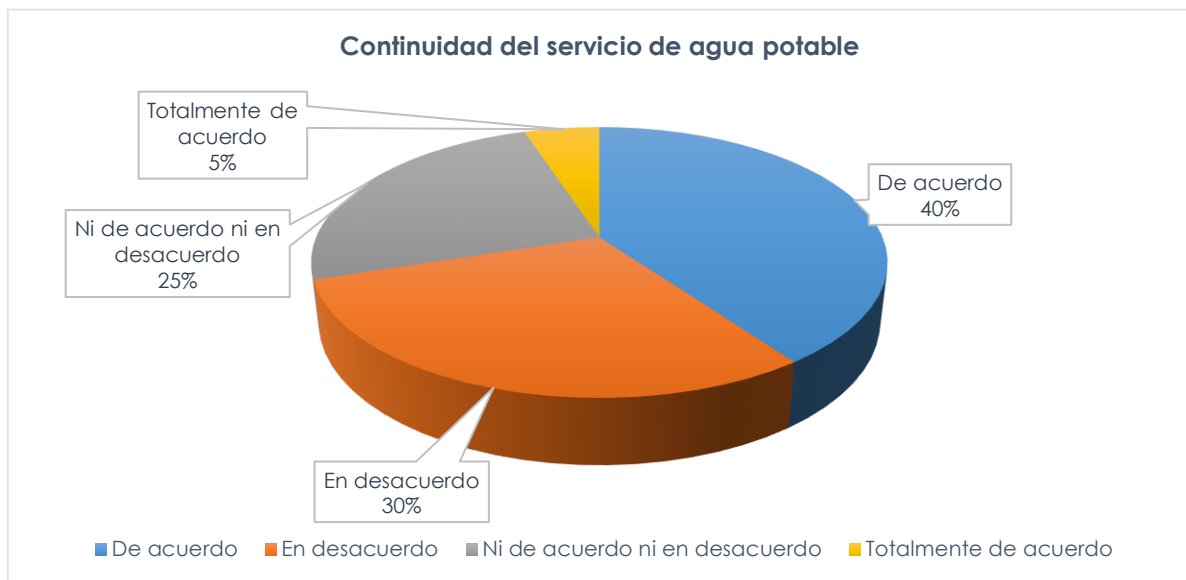
Tabla 10.

Continuidad del servicio de agua potable

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
De acuerdo	127	40.0
En desacuerdo	95	30.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	25.0
Totalmente de acuerdo	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 9.

Continuidad del servicio de agua potable



El valor predominante indica que los usuarios perciben una continuidad aceptable en el suministro de agua. Sin embargo, la categoría menos representada evidencia que son muy pocos quienes identifican una continuidad óptima, lo que muestra que aún existen variaciones en la experiencia del servicio que pueden mejorarse mediante acciones de mantenimiento preventivo y monitoreo constante.

10.- ¿Cómo calificaría la calidad del agua que recibe en su hogar en cuanto a limpieza y seguridad para el consumo?

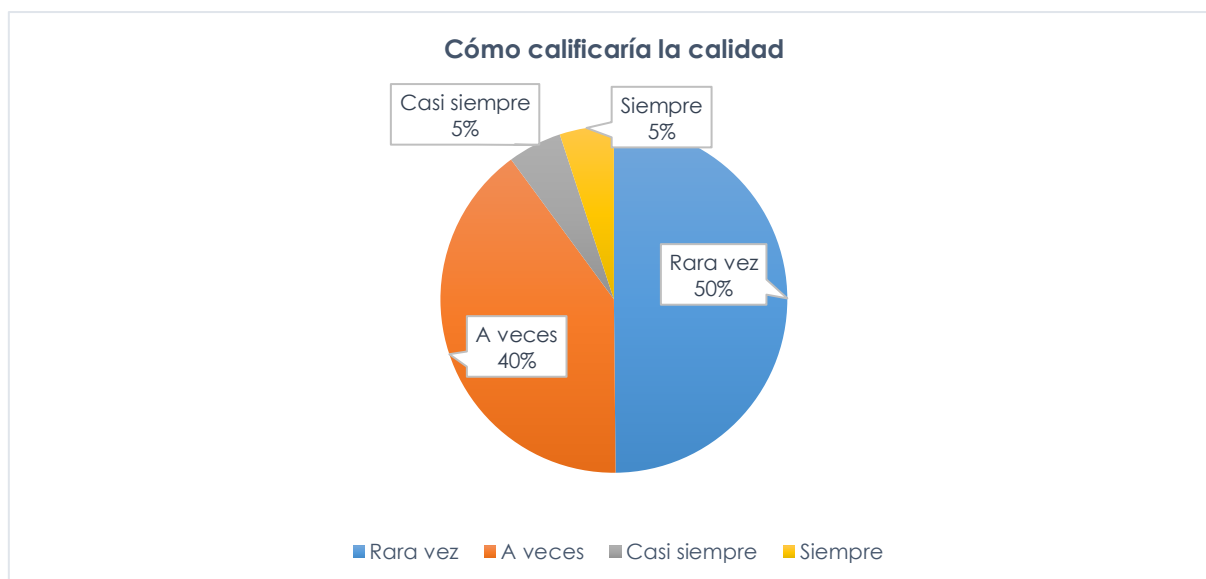
Tabla 11.

Cómo calificaría la calidad

Respuesta	Frecuencia proyectada (n)	Porcentaje (%)
Rara vez	158	50.0
A veces	127	40.0
Casi siempre	16	5.0
Siempre	16	5.0
Total	317	100.0

Figura 10.

Cómo calificaría la calidad



El valor más alto corresponde a la percepción de que los controles de calidad del agua se realizan con poca frecuencia, lo que refleja una señal clara de debilidad operativa en el monitoreo regular del recurso. Por el contrario, las respuestas que indican una supervisión constante representan el valor más bajo, lo que evidencia que muy pocos usuarios reconocen procesos sistemáticos de verificación.

4.1.2. Resultados cuantitativos

Tabla 12.

Matriz De Análisis Cualitativo

Pregunta	Principales hallazgos	Variable / Dimensión con la que se relaciona	Análisis
<p>¿Qué convenios o acuerdos se han gestionado para fortalecer el trabajo de la Junta de Agua y mejorar el servicio?</p>	<p>Se mencionan convenios y gestiones con Municipio, Prefectura, EMAPA y proyectos como Frontera Norte, orientados a reforestación, tratamiento de aguas residuales, protección de microcuencas, ampliación de cobertura y mejoras de alcantarillado. Existen acuerdos formales e informales, aunque no siempre se plasman en convenios específicos con la JAAP en la administración actual.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – coordinación interinstitucional y gobernanza</p>	<p>Los hallazgos muestran una articulación importante entre la Junta y otras instituciones públicas, lo que refuerza la capacidad de gestión y la sostenibilidad del sistema de agua; sin embargo, la ausencia de convenios directos y permanentes en ciertos periodos revela una dependencia de voluntades políticas y proyectos puntuales más que de una política estable de apoyo interinstitucional.</p>
<p>¿Cómo se evalúa la continuidad y calidad del servicio de agua potable?</p>	<p>Se reconoce que la parroquia cuenta con varias juntas de agua jurídicamente constituidas, que realizan esfuerzos para el tratamiento y control del agua mediante cloración, análisis periódicos y mantenimiento de infraestructura. A la vez, se señala que la antigüedad de las redes y la distancia de conducción generan variaciones en la calidad percibida por los usuarios.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – calidad y continuidad del servicio</p>	<p>La presencia de mecanismos de tratamiento y control refleja una gestión técnica básica adecuada; no obstante, la infraestructura envejecida y las condiciones del territorio generan riesgos de variación en la calidad, lo que evidencia la necesidad de inversiones estructurales continuas para garantizar un servicio homogéneo y sostenible en toda la red.</p>

<p>¿Qué acciones se consideran prioritarias para mejorar la gestión de la Junta de Agua?</p>	<p>Se señala como prioridad la capacitación permanente de autoridades y operadores, la vinculación con universidades y organismos técnicos, el fortalecimiento de la administración interna, la inversión en infraestructura (tanques, redes) y la sensibilización comunitaria sobre el cuidado de fuentes de agua.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – fortalecimiento institucional y capacidades técnicas</p>	<p>Las respuestas evidencian que la mejora de la gestión no depende solo de recursos materiales, sino del desarrollo de capacidades técnicas y administrativas; la formación continua y la articulación con la academia se perfilan como componentes clave para profesionalizar la gestión rural del agua y reducir la improvisación en la toma de decisiones.</p>
<p>¿Qué acciones impulsa el GAD para promover la participación ciudadana en temas de agua potable?</p>	<p>Se describen mingas, procesos de reforestación, actividades con instituciones educativas y llamados permanentes a la comunidad, con un énfasis en el ejemplo desde la autoridad y en el cuidado del ambiente y las fuentes hídricas como eje articulador de la participación.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – participación ciudadana y corresponsabilidad</p>	<p>Los hallazgos muestran una participación comunitaria estructurada alrededor de acciones concretas (mingas, siembra de árboles), lo que fortalece el sentido de pertenencia sobre el agua como bien común; esta lógica de corresponsabilidad genera capital social, pero requiere mantenerse en el tiempo para evitar que la participación dependa únicamente de convocatorias puntuales.</p>
<p>¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la Junta de Agua desde la perspectiva del GAD?</p>	<p>Se identifica la falta de personal técnico especializado, la administración basada en voluntades comunitarias, la limitación de recursos económicos para contratar profesionales y la carga económica concentrada en cubrir sueldos básicos de</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – recursos humanos y financieros</p>	<p>El funcionamiento de la Junta descansa en gran medida en esfuerzos comunitarios y recursos limitados, lo que dificulta la incorporación de perfiles técnicos especializados; esto genera una gestión funcional pero vulnerable, especialmente frente a problemas complejos que requieren conocimientos</p>

<p>¿Qué tipo de coordinaciones técnicas realiza la comisión del GAD con la Junta y con qué frecuencia?</p>	<p>fontanero y personal administrativo.</p> <p>Las coordinaciones se realizan principalmente para identificar necesidades, formular proyectos y ejecutar inversiones en el marco del presupuesto participativo, generalmente con una periodicidad anual, asociada al ciclo de planificación y no a un acompañamiento técnico permanente.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – planificación y articulación territorial</p>	<p>profesionales y herramientas de planificación más avanzadas.</p> <p>La coordinación se estructura más como un proceso vinculado a la planificación anual y al presupuesto que como un acompañamiento técnico continuo; esta dinámica permite canalizar demandas, pero limita la capacidad de respuesta ante necesidades emergentes y reduce la flexibilidad para sostener mejoras técnicas a lo largo del año.</p> <p>La existencia de mecanismos de revisión y coordinación</p>
<p>¿Qué mecanismos existen para supervisar que las obras públicas no afecten la infraestructura de la Junta de Agua?</p>	<p>Se mencionan revisiones documentales, control de calidad de materiales y participación de la Prefectura mediante análisis ambientales y coordinación tripartita entre Junta, GAD y Prefectura para evaluar posibles afectaciones.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – protección de infraestructura y control de impactos</p>	<p>interinstitucional muestra una preocupación formal por evitar afectaciones al sistema de agua; sin embargo, la eficacia de estos mecanismos depende de la capacidad técnica de las entidades y de la oportunidad con la que se realicen los análisis antes y durante la ejecución de las obras.</p>
<p>¿Qué nivel de participación tiene la comunidad en decisiones sobre obras que impactan el sistema de agua?</p>	<p>Se indica que la comunidad participa activamente a través de reuniones internas, asambleas y presentación de propuestas al GAD y a la Junta, de modo que las decisiones no se toman de</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – gobernanza participativa y control social</p>	<p>El alto nivel de participación comunitaria observado refuerza la legitimidad de las decisiones relacionadas con el agua y contribuye a una gobernanza más democrática; sin embargo,</p>

	<p>forma exclusiva por las autoridades, sino con base en deliberaciones comunitarias.</p>		<p>esta estructura también requiere mecanismos claros de información y moderación para evitar que las decisiones se basen únicamente en percepciones o urgencias momentáneas.</p>
<p>¿Qué dificultades se presentan en la planificación y ejecución de obras vinculadas al sistema de agua?</p>	<p>Se menciona que el presupuesto está condicionado por el POA y el presupuesto participativo anual, lo que limita la atención de necesidades que surgen después de la planificación; además, existen restricciones legales para invertir en predios que no son bienes públicos y la competencia formal del agua recae en EMAPA-T, lo que obliga a recurrir a convenios tripartitos.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – marco normativo, competencias y limitaciones presupuestarias</p>	<p>Las dificultades descritas reflejan una tensión entre la necesidad de responder a problemas reales del sistema de agua y las restricciones legales y presupuestarias que tienen los GAD; esto muestra que la mejora del servicio no depende solo de voluntad local, sino de marcos normativos y mecanismos de financiamiento que permitan intervenciones oportunas en infraestructura crítica.</p>
<p>¿Con qué frecuencia y de qué manera se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de agua?</p>	<p>El operador técnico reporta un mantenimiento frecuente en la captación y en las redes principales, limpieza de tanques y control de cloración, así como atención directa a fugas y problemas reportados por los usuarios, con una dinámica de respuesta rápida.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – gestión técnica-operativa y mantenimiento</p>	<p>La presencia de un mantenimiento continuo y de una respuesta ágil a los problemas técnicos constituye un punto fuerte de la gestión operativa; sin embargo, al recaer en gran medida en una sola persona, se genera una dependencia crítica que podría comprometer la sostenibilidad del servicio si no se formalizan equipos técnicos o protocolos institucionales más amplios.</p>
<p>¿Cómo se gestionan los</p>	<p>Los reclamos se canalizan principalmente a través</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – atención al</p>	<p>El diseño de canales formales e informales para</p>

<p>reclamos técnicos y administrativos de los usuarios?</p>	<p>del presidente y del operador técnico, y en el caso administrativo mediante facturación electrónica, comunicación por grupos y atención en días de recaudación, lo que permite organizar la respuesta según la naturaleza del problema.</p>	<p>usuario y eficiencia en la respuesta</p>	<p>gestionar reclamos demuestra un esfuerzo por modernizar la comunicación y ordenar la atención a los usuarios; esta estructura contribuye a reducir tiempos de respuesta y a mantener la confianza, siempre que se garantice el seguimiento efectivo a cada caso y la retroalimentación hacia la comunidad.</p>
<p>¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la Junta en su relación con entidades públicas y comunitarias?</p>	<p>Como fortalezas se destacan la personería jurídica, la trayectoria, el conocimiento del territorio y el fuerte sentido de pertenencia de los usuarios; como debilidades se señalan antecedentes de mala administración económica, conflictos laborales con operadores y falta de cooperación constante por parte de algunas entidades con competencia técnica.</p> <p>Se dispone de grupos de comunicación, sesiones de asamblea al menos una vez al año, informes económicos elaborados por contador y disponibilidad de información para los usuarios; se socializan cortes, racionamientos y gestiones realizadas, utilizando medios digitales y reuniones presenciales.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – fortalezas y debilidades institucionales</p>	<p>El contraste entre el alto empoderamiento comunitario y los antecedentes de mala administración evidencia que la legitimidad social no siempre se traduce en una gestión técnica y financiera sólida; esto plantea la necesidad de consolidar mecanismos de control interno y acompañamiento externo que reduzcan la posibilidad de prácticas inadecuadas sin debilitar la autonomía comunitaria.</p> <p>La combinación de herramientas digitales y espacios presenciales de rendición de cuentas refleja un esfuerzo deliberado por mantener informada a la comunidad, lo que fortalece la confianza y el control social; no obstante, la efectividad de estos mecanismos depende de la participación activa de</p>
<p>¿Cómo se garantiza la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información?</p>	<p>Se dispone de grupos de comunicación, sesiones de asamblea al menos una vez al año, informes económicos elaborados por contador y disponibilidad de información para los usuarios; se socializan cortes, racionamientos y gestiones realizadas, utilizando medios digitales y reuniones presenciales.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – transparencia, rendición de cuentas y comunicación</p>	<p>La combinación de herramientas digitales y espacios presenciales de rendición de cuentas refleja un esfuerzo deliberado por mantener informada a la comunidad, lo que fortalece la confianza y el control social; no obstante, la efectividad de estos mecanismos depende de la participación activa de</p>

<p>¿Qué estrategias y propuestas se plantean para mejorar la gestión futura de la Junta de Agua?</p>	<p>Se plantean medidas como la implementación de medidores electrónicos, modernización de sistemas de filtrado, renovación de redes antiguas, ampliación de la protección de microcuencas y reforzamiento de procesos de reforestación y cuidado ambiental en coordinación con otras instituciones.</p>	<p>Gestión pública de la JAAP – innovación, sostenibilidad y mejora continua</p>	<p>los usuarios y de la claridad con que se presenten los datos técnicos y económicos.</p> <p>Las propuestas evidencian una visión orientada a la modernización tecnológica y a la sostenibilidad ambiental del sistema de agua, lo que refleja una comprensión de que la gestión futura debe combinar eficiencia técnica, protección de fuentes hídricas y optimización del recurso humano; su materialización dependerá de la capacidad de gestionar recursos y mantener alianzas estratégicas a mediano y largo plazo.</p>
--	---	---	---

4.2. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados de la investigación, se observa que la gestión pública de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina incide de manera directa en la calidad del servicio que recibe la comunidad. En primer lugar, la percepción sobre la claridad de la comunicación y la transparencia económica (Tabla 2 y Tabla 3) revela avances, pero también limitaciones. Una parte importante de los usuarios reconoce que la Junta informa sobre sus actividades; sin embargo, la mayoría manifiesta tener poco o nulo conocimiento sobre el uso de los recursos. Sin embargo, como señaló el presidente de la JAAP durante la entrevista, aunque existen grupos informativos y reuniones, “no todos los usuarios se mantienen informados con la misma frecuencia”, lo que coincide con el grupo de participantes que adoptó posturas neutrales en el formulario. Esta triangulación evidencia que la comunicación funciona, pero aún no logra cubrir las necesidades informativas de todos los usuarios.

Esto confirma lo planteado por Osborne y Gaebler (1992), quienes sostienen que una gestión orientada a resultados requiere procesos claros de transparencia y rendición de cuentas; de lo contrario, se generan brechas informativas que afectan la confianza institucional. Esta situación también coincide con los hallazgos de Aigaje y Rosero (2023), quienes identificaron que la falta de claridad financiera en juntas rurales similares genera percepciones de desconfianza o desconocimiento en los usuarios, tal y como lo menciona el presidente del GAD Parroquial “los problemas administrativos del pasado han dejado cierta desconfianza en parte de la comunidad”, lo que explica por qué muchos usuarios no se sienten plenamente informados sobre el uso de los recursos.

En cuanto a la participación ciudadana, los resultados (Tabla 3) revelan que la comunidad es convocada ocasionalmente a reuniones y aunque sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta, esto no ocurre en su totalidad. Este comportamiento responde a lo expuesto por Rhodes (1996), quien argumenta que la gobernanza se basa en interacciones continuas entre instituciones y ciudadanía, no solo en convocatorias casuales. Las entrevistas lo confirman: la vocal de la comisión de planificación del GAD afirmó que “la comunidad participa más en mingas y acciones prácticas que en espacios de toma de decisiones”, lo que coincide con los resultados que muestran neutralidad en la frecuencia de convocatorias. Este cruce de información evidencia que la participación existe, pero no necesariamente en los ámbitos estratégicos de gestión, lo cual es clave para la corresponsabilidad comunitaria.

Asimismo, el hecho de que la participación se concentre en actividades operativas como mingas o mantenimiento y menos en decisiones estratégicas, coincide con los hallazgos de Puetate y Perugachi (2021), quienes demostraron que, en juntas rurales, la participación suele ser funcional, pero no deliberativa. Esta dinámica explica por qué la participación influye positivamente en el sentido comunitario, pero no necesariamente en la toma de decisiones que determinan la gestión del recurso.

Respecto a la eficiencia operativa y la ejecución de proyectos (tabla 7) los usuarios consideran que los trabajos se realizan generalmente en los tiempos planificados, aunque no de manera permanente lo que genera que cierta parte de usuarios mantenga dudas sobre la eficiencia operativa, en las entrevistas, el operador técnico explicó que "la infraestructura antigua y la distancia del sistema provocan retrasos en ciertos mantenimientos", lo que permite comprender por qué algunos usuarios sienten que los proyectos no siempre se ejecutan en los tiempos previstos. Esta triangulación muestra que la infraestructura condiciona la gestión, lo cual coincide con los antecedentes nacionales sobre JAAP rurales.

En cuanto a la calidad del servicio, los resultados (Tabla 10 y Tabla 11) muestran que la mayoría de los usuarios percibe que el agua es adecuada y que el servicio es relativamente continuo. Esta percepción se confirma en las entrevistas: el operador técnico señaló que "se realiza cloración, limpieza de tanques y mantenimiento continuo", lo cual explica la valoración positiva obtenida en las encuestas. Sin embargo, también mencionó que "las redes son antiguas y la presión varía según el sector", lo que coincide con el grupo minoritario de usuarios que percibe deficiencias en la continuidad del servicio. Esto se alinea con los principios de la Teoría del Servicio Público desarrollada por Fernández (2016), quien señala que un servicio esencial como el agua debe prestarse con continuidad, igualdad y adaptabilidad. Además, desde la perspectiva de sostenibilidad hídrica, Gleick (1998) plantea que la calidad del agua depende tanto del tratamiento adecuado como de la protección de las fuentes, aspecto que también se señaló en las entrevistas, donde se mencionó la necesidad de fortalecer el cuidado de microcuencas.

En relación con la percepción de valor y satisfacción del servicio (Tabla 8 y Tabla 9), la mayoría de los usuarios considera justas las tarifas que pagan por el servicio y expresa confianza en las autoridades de la Junta. En palabras del presidente de la JAAP, "los informes se presentan cada año, pero la asistencia de los usuarios no es total", lo que coincide con la neutralidad expresada por algunos usuarios. Este comportamiento se explica desde la Teoría del Valor Público de Moore (1995), quien sostiene que la confianza ciudadana aumenta cuando la comunidad percibe que las decisiones institucionales generan beneficios tangibles.

Por lo tanto, los resultados muestran que la gestión pública de la JAAP de Urbina presenta fortalezas asociadas a la organización comunitaria, la operatividad y el compromiso local; pero también enfrenta desafíos estructurales que influyen en la calidad y continuidad del servicio. Esta discusión permite confirmar que las teorías de gobernanza, valor y servicio públicos se manifiestan parcialmente en la experiencia local, mientras que los antecedentes muestran que las limitaciones observadas en Urbina son consistentes con los patrones que enfrentan otras juntas rurales del país, identificando la necesidad del fortalecimiento institucional constante, acompañamiento técnico permanente y procesos de comunicación más sólidos para consolidar una gestión eficiente y sostenible.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La participación ciudadana existe, pero se concentra sobre todo en actividades operativas como mingas o reforestaciones, mientras que la asistencia a reuniones deliberativas es menor. Esto provoca que la comunidad influya más en el trabajo práctico que en las decisiones estratégicas del sistema.
- En términos de transparencia, se presentan informes y se socializan actividades, pero los usuarios aún no asimilan completamente la información financiera ni los procesos internos. Esto evidencia que la rendición de cuentas está presente, pero requiere ser más accesible, clara y frecuente.
- La calidad del agua es valorada como buena por la mayoría de los usuarios, aunque algunos sectores experimentan inconsistencias relacionadas con el estado de las redes. Esto demuestra que la calidad del servicio depende no solo del mantenimiento, sino también de la modernización del sistema.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es importante que el GAD Parroquial y el GAD Municipal realicen un acompañamiento técnico permanente a la Junta, especialmente en

planificación, formulación de proyectos y modernización de la infraestructura, para evitar que la gestión dependa únicamente del esfuerzo comunitario y garantizar mejoras sostenibles en el sistema de agua.

- Es necesario que la JAAP implemente un sistema de comunicación más claro y uniforme, utilizando medios digitales y físicos que permitan informar de forma oportuna a todos los usuarios sobre decisiones, mantenimientos y actividades, fortaleciendo así la transparencia institucional.
- Es conveniente que la JAAP fortalezca los espacios de participación comunitaria, convocando con mayor anticipación, variando horarios y habilitando mecanismos como buzones de sugerencias o encuestas, para garantizar que las decisiones estratégicas incluyan la voz de la mayoría de los usuarios.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, D. E. (2016). Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario. Consideraciones. Disponible en: <https://prezi.com/lia3wvrtv0/r/diferencia-entreencuesta-entrevista-y-cuestionario/> [Consultado el 3 de marzo de 2020].
- Aigaje, B., & Rosero, T. (2023). Gestión Pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras. [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica estatal del Carchi]. <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1757/1/174-%20AIGAJE%20BLANCA%20-%20ROSERO%20TANIA.pdf>.
- Arias, G. J., Holgado, J., Tafur, T., & Vásquez, M. (2021). Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis. Editorial INUDI Revista Científica Disciplinarias.
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. 3ra. edición. Grupo Editorial Patria. México. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición).
- Benington, J., & Moore, M. H. (2011). *Public value: Theory and practice*. Palgrave Macmillan.
- Barcia, F., & Jaramillo, J. (2023). Gestión de la información para mejorar el desempeño organizacional de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Campozano. Revista Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 16(1), 45-53. <http://publicaciones.uci.cu>.
- Bernal, C. (2012). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 3ra ed.). [Archivo PDF]. <https://drive.google.com/file/d/1-3wqx7vGGCn6O4FxMPkzKwI5E4tByYXX/view>.
- Bovens, M. (2007). *Analysing and assessing accountability: A conceptual framework*. *European Law Journal*, 13(4), 447-468.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022, 7 de septiembre). Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion>
- Camargo, J. (2013). *Servicios públicos y derecho administrativo*. Editorial Jurídica.
- Castillo, M. S. (2020). *Modelo de gestión administrativa para la junta administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia de Julio Andrade*, cantón Tulcán, provincia del Carchi. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Cornwall, A. (2002). *Making spaces, changing places: Situating participation in development*. Institute of Development Studies Working Paper, 170, 1-40.
- CEPAL. (2018). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas, 1(16), 1-24. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022, 7 de septiembre). Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion>.

- Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán (EPMAPA-T). (2024). Informe final de rendición de cuentas 2023. <https://epmapatulcan.gob.ec/wp/wp-content/uploads/2024/04/INFORME-FINAL-RC2023-EPMAPAT.pdf>
- 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. Derecho Administrativo: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/16.pdf>.
- Folgueiras, L. (2016). La entrevista. [Archivo PDF]. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>.
- Fernández, T. (2016). *Derecho administrativo: el servicio público y la administración del Estado*.
- Gleick, P. H. (1998). *Water in crisis: Paths to sustainable water use. Ecological Applications*, 8(3), 571-579.
- García, I. (2019). Investigación exploratoria, descriptiva, explicativa y correlacional. Universidad Autónoma del Estado de México. [Archivo PDF]. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108148/secme-1623_1.pdf.
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173).
- Hidalgo, F. (2018). *Teoría de la administración pública y los servicios esenciales*. Ediciones Gestión Pública.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2022). *Proyecciones poblacionales por parroquias 2022-2025*. Quito, Ecuador: INEC. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Jiménez, S., Tigrero-Ruiz, O., & Prieto-López, Y. (2022). Una revisión teórica de las estrategias digitales para estimular el proceso de enseñanza y aprendizaje en la institución "28 de mayo". 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(1-1), 274-287. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1016>.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Zoido-Lobaton, P. (1999). *Governance matters. World Bank Policy Research Working Paper, 2196*, 1-60.
- Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S. (2002). *Creating public value: An analytical framework for public service reform*. Cabinet Office, Strategy Unit.
- Lanuez, M., & Fernández, E. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. (CDROM). IPLAC, La Habana, Cuba.
- 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/wpcontent/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-RecursosH%C3%ADdricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>.
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico cómo método natural. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 1(25), 1-21. https://www.researchgate.net/publication/43070962_El_metodo_analitico_como_metodo_natural.

- Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2014). Ecuador.
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010). Ecuador.
- Medina Romero, M. Ángel, Hurtado Tiza, D. R., Muñoz Murillo, J. P., Ochoa Cervantez, D. O., & Izundegui Ordóñez, G. (2023). Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>.
- La Hora. (2005, 12 de octubre). En Urbina toman agua entubada. <https://www.lahora.com.ec/secciones/en-urbina-toman-agua-entubada/>
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Nocedo, I., Castellanos, B., García, G., Addine, F., González, C., Gort, M., et al. (2015). Metodología de la investigación educacional. Segunda parte. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Studies*, 44(4), 652-667.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley Publishing.
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2023). Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial rural de Urbina. <https://urbina.gob.ec/carchi/wp-content/uploads/2021/06/PDOT-URBINA.pdf>
- Puetate, E., & Perugachi, N. (2021). Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las Parroquias Cristóbal Colón y Chitan de Navarretes y la calidad del servicio. [Tesis de Pregrado]. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1103/1/483-%20PUETATE%20ELIANA-%20PERUGACHI%20NARCIZA.pdf>
- Puetate, E., & Perugachi, N. (2021). Diagnóstico del manejo de las Juntas Administradoras de Agua Potable de las parroquias Cristóbal Colón y Chitan de Navarretes y la calidad del servicio [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. Repositorio 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. (2015). Registro Oficial Suplemento 483 de 20-abr.-2015. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/REGLAMENTO-LEYRECURSOS-HIDRICOS-USOS-Y-APROVECHAMIENTO-DEL-AGUApdf.pdf>
- Rhodes, R. A. W. (1996). *The new governance: Governing without government*. *Political Studies*, 44(4), 652-667.
- Villena, J. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible . *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 35(2), 304-8. doi:doi: /10.17843/rpmesp.2018.352.3719

Referencias de los antecedentes:

Jaramillo Mejía, A., Manjarrez Fuentes, N., & Ramírez Chávez, M. (2024). Desafíos y oportunidades en la prestación del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo. *Código Científico Revista De Investigación*, 5(E4), 56–76.

Cartuche, V., Cartuche, D., Neira, C., & González, L. (2021). La gobernanza y la gestión integrada de los recursos hídricos: un desafío para las comunidades indígenas. CEDAMAZ. *Revista Científica de Ciencias Ambientales Amazónicas*, 11(2), 107–114. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/cedamaz/article/view/1178>

Napa-Plúa , G., & Espinoza-Gálvez , E. . (2

024). Aportes del modelo de gestión pública basada en los principios de la gobernanza institucional. Caso De Estudio: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Montecristi . 593 Digital Publisher CEIT, 9(3), 506-518. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2452>

Wingfield, S., Martínez Moscoso, A., Quiroga, D., & Ochoa Herrera, V. (2021). Challenges to Water Management in Ecuador: Legal Authorization, Quality Parameters, and Socio Political Responses. *Water*, 13(8), 1017. <https://doi.org/10.3390/w13081017>


Castillo Nastar, M. S. (2020). Modelo de gestión administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de la parroquia de Julio Andrade, cantón Tulcán, provincia del Carchi [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio UNIANDES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11817>

Aigaje, B. M., & Rosero, T. A. (2023). Gestión pública y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable de la Junta Administradora Regional Comunitaria

de Carrera – Larcachaca – Porotog – Moras [Tesis de pregrado, Universidad
Politécnica Estatal del Carchi]. Repositorio UPEC.
<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1757>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Pre-defensa del TIC

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI			
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL			
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA			
ACTA			
DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN			
ESTUDIANTE:		Chamorro Pozo Amanda Lisbeth.	
PERIODO ACADÉMICO:		2025B	
PRESIDENTE TRIBUNAL		PhD. Ángel Antonio Marín Pérez.	
DOCENTE:		MSc. Mike Coral Erazo.	
CÉDULA DE IDENTIDAD:		0450081757	
DOCENTE TUTOR:		MSc. Hada Esther Solórzano Robinson.	
TEMA DEL TIC: "La gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la prestación de servicios"			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	
3	METODOLOGÍA	9,00	Estructurar acorde con la guía metodológica de la UPEC. Justificar la muestra cualitativa.
4	RESULTADOS	9,00	
5	DISCUSIÓN	9,00	Sustituir la opinión ya que no tiene fundamento científico.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

Obteniendo una nota de: **9,00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **9** diciembre del 2025


PhD. Ángel Antonio Marín Pérez.
PRESIDENTE TRIBUNAL


Msc. Hada Esther Solórzano Robinson.
DOCENTE TUTOR


MSc. Mike Coral Erazo.
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: CHAMORRO POZO AMANDA LIZBETH				
DATE: Miércoles, 17 de diciembre de 2025				
Topic: "La gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la prestación de servicios"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



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

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

Autor: CHAMORRO POZO AMANDA LIZBETH

Fecha de recepción del abstract: Martes, 9 de diciembre de 2025

Fecha de entrega del informe: Miércoles, 17 de diciembre de 2025

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



MA. Martha Viveros
Responsable del
CIDEN

Anexo 3. Ficha Técnica de la encuesta



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,
INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMIA
EMPRESARIAL.



CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

Tema: La gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la prestación de servicios.

Objetivo de la encuesta.

Evaluar la percepción de los usuarios sobre la gestión pública de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina y su impacto en la calidad de los servicios prestados, y conocer la satisfacción de los usuarios con el servicio.

Instrucciones: Marque con una (X) en el cuadro correspondiente a su respuesta.

Cuestionario

1. ¿Considera usted que la Junta de Agua Potable comunica con claridad a la comunidad sobre los proyectos y actividades que realiza?

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

2. ¿Usted tiene conocimiento sobre el uso de los recursos económicos que maneja la Junta de agua?

Ningún conocimiento	
Poco conocimiento	
Algo de conocimiento	
Bastante conocimiento	
Mucho conocimiento	

3. ¿Con que frecuencia la comunidad es invitada a participar en reuniones o asambleas donde se toman decisiones sobre el servicio de agua?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Rara vez	
Nunca	

4. ¿Considera usted que las autoridades de la Junta de agua toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los usuarios antes de tomar decisiones importantes?

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

5. ¿Considera usted que la junta de agua presenta informes de rendición de cuentas a la comunidad al menos una vez al año?

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

6. ¿Considera usted que los proyectos y reparaciones del sistema de agua se realizan en los tiempos planificados?

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

7. ¿Considera usted que las tarifas que paga por el servicio de agua son justas en relación con la calidad del servicio que recibe?

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

8. ¿Considera usted que puede confiar en la transparencia y honestidad de las autoridades de la Junta Administradora de Agua Potable?

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

9. ¿Considera usted que el servicio de agua potable se mantiene de forma continua, sin interrupciones prolongadas?

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

10. ¿Cómo calificaría la calidad del agua que recibe en su hogar en cuanto a limpieza y seguridad para el consumo?

Muy mala	
Mala	
Regular	
Buena	
Muy buena	

Anexo 4. Entrevista



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,
INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMIA
EMPRESARIAL.



CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

Tema: La gestión pública de la junta administradora de agua potable de Urbina y su incidencia en la prestación de servicios.

Objetivo de la entrevista.

Evaluar la percepción de los actores clave sobre la gestión pública de la Junta Administradora de Agua Potable de Urbina y su impacto en la calidad de los servicios prestados, y conocer la satisfacción de los usuarios con el servicio.

- 1.- ¿Qué acuerdos o convenios se han gestionado para fortalecer el trabajo de la Junta de agua y mejorar el servicio?
- 2.- ¿Con qué frecuencia se realizan coordinaciones técnicas con las instituciones de control del agua?
- 3.- ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades en la relación de la Junta con las entidades públicas y comunitarias?
- 4.- ¿De qué manera se promueve la participación de la comunidad en las decisiones de la Junta Administradora?
- 5.- ¿Cómo se garantiza la transparencia y el acceso a la información sobre la gestión de la Junta?
- 6.- ¿Cada cuánto tiempo se presentan los informes de rendición de cuentas a la comunidad?
- 7.- ¿Qué mecanismos utiliza la Junta para planificar y controlar la ejecución de proyectos y presupuestos?

8.- ¿Qué dificultades enfrentan para cumplir con los objetivos administrativos y técnicos planteados?

9.- ¿Cómo evalúa la continuidad y calidad del servicio de agua potable que se brinda a la comunidad?

10.- ¿Qué estrategias aplica la Junta para atender los reclamos de los usuarios y mejorar la eficiencia técnica del servicio?

Anexo 5. Evidencias Fotográficas

