UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca"

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

AUTORES: Estacio Arias Elber Michael
Cuaspa Reina Sebastián Leonardo
TUTOR: Mgs. Villarreal Chiriboga Brayan Alexis

Tulcán, 2024.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Estacio Arias Elber Michael y Cuaspa Reina Sebastián Leonardo con el número de cédula 0401676572 y 0401725767 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca"

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

BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA

Firmado digitalmente por BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
Fecha: 2024.09.24 12:54:26 -05'00'

Mgs. Villarreal Chiriboga Brayan Alexis
TUTOR

Tulcán, septiembre de 2024

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotros, Estacio Arias Elber Michael y Cuaspa Reina Sebastian Leonardo con cédula de identidad número 0401676572 y 0401725767 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.

Estacio Arias Elber Michael
AUTOR

Cuaspa Reina Sebastian Leonardo
AUTOR

Tulcán, septiembre de 2024

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Estacio Arias Elber Michael y Cuaspa Reina Sebastián Leonardo declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

Estacio Arias Elber Michael
AUTOR

Cuaspa Reina Sebastian Leonardo
AUTOR

Tulcán, septiembre de 2024

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por darme la vida para continuar con mis estudios, además quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a la realización de este trabajo de tesis. A mis padres que, con su amor, apoyo y estimulo incondicional han sido mi mayor motivación durante estos años de estudio. Gracias por creer en mí y por alentarme a perseguir mis sueños académicos.

Además, quiero agradecer a mi compañera de vida Lisbeth, que estuvo en los buenos, malos momentos a pesar de que la vida no siempre nos sonrío continuamos estudiando juntos y saliendo adelante con perseverancia y muchas noches de desvelo se pudo acabar este gran proyecto de mi vida.

De igual forma al prestigiosa UPEC, por permitirme formar parte de sus aulas que me brindaron conocimientos académicos, profesionales y éticos, a nuestro tutor MSc. Brayan Villareal por brindarnos el apoyo para poder culminar una etapa más de vida, asimos a la institución y personal que facilitaron el acceso a los recursos y materiales necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Michael Estacio

Le agradezco a Dios, por darme por medio de mi fe la determinación para ser un hombre de bien. A mis padres Isabel Reina y Pedro Cuaspa por su entrega total, a mis hermanas Milena y Fernanda por su apoyo incondicional, que son y serán mi apoyo principal, por enseñarme a ser perseverante ante cualquier situación, jamás me alcanzara la vida para agradecerles todo lo que hacen por mí.

A mi novia Valeria Otavalo, que gracias a ella hoy estoy logrando esto, su apoyo ha sido muy importante, su amor que es muy único y jamás ha dejado que renuncie a este sueño de ser un gran profesional.

Le agradezco a mi tutor el MSc. Brayan Villarreal por haber sido paciente, por brindarnos todos sus conocimientos y sus enseñanzas en este proceso de titulación.

¡Gracias!

Sebastian Cuaspa

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, quien me da la sabiduría y fortaleza para seguir luchando día a día. Se lo dedico también a mi hijo Antony Jhoel Cuaspa Otavalo por ser mi inspiración para lograr este gran paso en mi vida profesional, por ser el mejor regalo que he recibido en la vidia, el que me da la fuerza para salir adelante, lo amo con todo mi corazón.

A mis amados padres Isabel Reina y Pedro Cuaspa, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, por haber creído y apoyado en este sueño de ser licenciado, dándome la mejor educación, sus consejos diarios, por enseñarme que todo se puede lograr con esfuerzo y su amor incondicional.

Esto es para ustedes los amo.

Sebastian Cuaspa

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, por darme la fortaleza de seguir siempre para a delante, se lo dedico también a mi abuelita que siempre estuvo hay con sus palabras y su amor, siempre te llevare en el corazón mi querido ángel.

A mis queridos padres Marisol Arias y Eduardo Estacio, quienes son y serán siempre el principal motor de mi vida que nunca me abandonaron, siempre estuvieron cuando más los necesite, por enseñarme que con mucho entusiasmo, compromiso y dedicación puedo lograr grandes cosas por eso y muchas cosas más le agradezco demasiado, mamá, papá lo estamos logrando gracias por todo lo amo mucho.

Michael Estacio

ÍNDICE

RESUMEN 11

ABSTRACT 12

INTRODUCCIÓN 13

I. EL PROBLEMA 14

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 16

1.3. JUSTIFICACIÓN 16

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN 18

1.4.1. Objetivo General 18

1.4.2. Objetivos Específicos 18

1.4.3. Preguntas de Investigación 18

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 19

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 19

2.2. MARCO TEÓRICO 23

2.2.1 Orígenes y conceptos de la Gestión publica 23

2.2.2Teorías de la gestión pública 24

2.2.3 Teoría del Valor Público 30

2.2.3 MARCO LEGAL 34

III. METODOLOGÍA 36

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO 36

3.1.1. Enfoque 36

3.1.2. Tipo de Investigación 37

3.1.2.1. 37

3.1.3 Diseño de Investigación 37

3.1.4. Métodos utilizados 37

3.2. IDEA A DEFENDER 38
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 39
3.3.1. Operacionalización de Variables 40
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS 43
3.4.2 Técnicas para la recolección de datos. 45
3.5.1 Instrumentos de Investigación 46
3.5.1.2. Cuestionario 46
3.5.1.3. Guía de Preguntas 47
3.6. RECURSOS 47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 48
4.1. RESULTADOS 48
4.1.1 Resultados de la encuesta 48
4.1.2. Análisis Documental 62
4.1.3. Datos Secundarios 66
4.2. DISCUSIÓN 68
4.2.1. Calidad del servicio de agua potable y saneamiento 68
4.2.2. La gestión publica 68
4.2.3. Servicio publico 69
4.2.4. Innovación y gestión publica 70
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 72
5.1. CONCLUSIONES 72
5.2. RECOMENDACIONES 72
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 74
VII. ANEXOS 80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: La calidad en los Servicios Públicos 32
Tabla 2: Los servicios públicos domiciliarios. 32

Tabla 3: Articulos de la constitución y su análisis.....34
Tabla 4: Operalización de variables.....40
Tabla 5:Población del cantón.....43
Tabla 6: Distribución de encuestas.....45
Tabla 7:Recursos.....47
Tabla 8:estadístico paga el servicio de agua potable de su hogar.....48
Tabla 9: Estadísticos de la atención que brinda el personal del departamento de Talento Humano.....49
Tabla 10 Porcentaje de la atención que brinda el personal del departamento de Talento Humano.....49
Tabla 11: Estadísticos servicio de agua potable en el cantón Huaca. 50
Tabla 12:Porcentaje del servicio de agua potable en el cantón Huaca. 50
Tabla 13:Estadistico del proceso que realiza para el acceso a las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.....51
Tabla 14: Porcentaje del proceso que realiza para el acceso a las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.....51
Tabla 15:Estadistico de acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos.....52
Tabla 16: Porcentaje acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos 52
Tabla 17: Estadístico del mecanismo o acción que realicen el Gad Huaca 53
Tabla 18:Porcentaje del mecanismo o acción que realicen el Gad Huaca 53
Tabla 19: Estadístico Interrupciones en el suministro de agua 54
Tabla 20: Porcentaje Interrupciones en el suministro de agua 54
Tabla 21: Estadístico de los pagos que usted realiza por los servicios de agua potable y saneamiento.....55
Tabla 22: Porcentaje de los pagos que usted realiza por los servicios de agua potable y saneamiento.....55
Tabla 23 :Estadístico de las estrategias o iniciativas por parte del GAD Huaca.....56
Tabla 24: Porcentaje de las estrategias o iniciativas por parte del GAD Huaca.....56
Tabla 25:Estadístico de informar sobre la suspensión de agua potable 57
Tabla 26: Porcentaje de informar sobre la suspensión de agua potable 57
Tabla 27:Estadístico compromiso para solucionar las problemáticas del servicio de agua potable y saneamiento.....58

Tabla 28: Porcentaje compromiso para solucionar las problemáticas del servicio de agua potable y saneamiento.....58
Tabla 29: Estadístico atención al usuario del servicio de agua potable y saneamiento. 59
Tabla 30: Porcentaje *atención al usuario del servicio de agua potable y saneamiento* 59
Tabla 31 : Estadístico de horas al día recibe agua potable.....60
Tabla 32: Porcentaje de horas al día recibe agua potable.....60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Del pago del servicio de agua potable de su hogar 48
Figura 2: Atención brindada, por el departamento de talento humano 49
Figura 3. Servicio de agua potable en el cantón Huaca.....50
Figura 4.: Procesos que realiza para el acceso a las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado 51
Figura 5: Acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos 52
Figura 6: Mecanismo o acción que realicen el Gad Huaca 53
Figura 7:Interrupciones en el suministro de agua.....54
Figura 8:Pagos que usted realiza por los servicios de agua potable y saneamiento .55
Figura 9:Las estrategias o iniciativas por parte del GAD Huaca 56
Figura 10::Informar sobre la suspensión de agua potable 57
Figura 11: Compromiso para solucionar las problemáticas del servicio de agua potable y saneamiento 58
Figura 12: Atención al usuario del servicio de agua potable y saneamiento.....59
Figura 13: Horas al día recibe agua potable.....60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 3. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....80
Anexo 4. Certificado del abstract por parte de idiomas 82
Anexo 5. Formato de la encuesta aplicada 82
Anexo 6 Formato de entrevista aplicada 87
Anexo 7.solicitud de entrevista.....89
Anexo 8. Encuestas realizadas en San Pedro de Huaca.....90

RESUMEN

Esta investigación se centra en examinar la gestión pública y su impacto en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca, como primer punto la calidad del servicio de agua potable y saneamiento es un derecho constitucional crucial para la igualdad y la salud pública. La gestión pública, respaldada por la innovación, es fundamental para garantizar eficiencia y eficacia en la prestación de servicios. Los GADs, como el de San Pedro de Huaca, deben mantener una comunicación efectiva, gestionar recursos de manera eficiente y adoptar tecnología para mejorar la calidad y transparencia del servicio. La opinión positiva de los ciudadanos respalda la efectividad de estas estrategias. Este estudio tuvo un enfoque basado en lo cualitativo y cuantitativo por lo cual la información bibliográfica, de campo, descriptiva y explicativa para la aplicación de encuestas permitió indagar sobre el grado de calidad del servicio en lo que respecta al agua potable y saneamiento, así también se conoce si se han implementado mejoras en la prestación del servicio. Ahora bien, dentro de la innovación y publicación de información la comunidad en general no tiene los mecanismos al momento de obtener esta información, previa a la suspensión del agua, además los tanques de agua no son cambiados para que se obtenga mejores resultados, tanto en la equitación de maquinaria moderna, que logren generar un mejor desarrollo dentro de lo que es el agua potable.

Palabras Claves: Derecho constitucional**,** gestión pública, calidad del servicio**,**

ABSTRACT

This research focuses on examining public management and its impact on the quality of drinking water and sanitation service in the San Pedro de Huaca canton. First, the quality of drinking water and sanitation service is a fundamental constitutional right to guarantee equality and public health. Public management, supportedby innovation, is essential to ensure efficiency and effectiveness in the provision of these services. The GAD (Decentralized Autonomous Government, by its acronyms in Spanish, such as that of San Pedro de Huaca) must maintain effective communication, manage resources efficiently, and adopt technologies that improve the quality and transparency of the service. The positive opinion of citizens reinforces the effectiveness of these strategies.The study was based on both a qualitative and quantitative approach. Through bibliographic, field, descriptive and explanatory information, and through the application of surveys, the level of quality of the drinking water and sanitation service was researched, as well asevaluating whether improvements have been implemented in its provision. However, in terms of innovation and the publication of information, the community does not have adequate mechanisms to access such information, especially before the suspension of water service. In addition,the water tanks have not been replaced, which limits the achievement of better results, both in the modernization of equipment and in the the achievement of better results, both in the modernization of equipment and in the development of the drinking water system.

Keywords: Constitutional law, public management, quality of service.

INTRODUCCIÓN

Dentro del GAD San Pedro de Huaca, existe el servicio de agua potable y saneamiento que es brindado a la ciudadanía para su bienestar y consumo, de acuerdo con las nuevas estrategias y gestiones que realiza el GAD permite que el servicio sea aún mas de calidad, además ayuda a fortalecer alianzas estratégicas entre ciudadanos y funcionario.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en siete capítulos, mismos que contienen aspectos referente al problema que se está estudiando, de igual forma se analiza los componentes principales en donde se enfoca la gestión pública de acuerdo al servicio de agua potable y saneamiento, así también el análisis de la metodología que se utiliza en toda la investigación, los resultados obtenidos a través de entrevista y encuestas realizadas, logrando así un resultado satisfactorio de dicha investigación.

En el capítulo I se describe el planteamiento y formulación del problema, la justificación y sus respectivos objetivos.

En el capítulo II nos enfocamos en agrupar los antecedentes investigativos relacionados a nuestro problema de estudio, y da a conocer el Marco Teórico, donde se menciona las teorías de la Gestión Pública, y varios conceptos que ayudan a entender y analizar todo el trabajo investigativo. También se describe el Marco legal, donde se menciona las bases legales en la cual se sustenta esta investigación.

El Capitulo III trata de la Metodología que se utilizó en la investigado, así mismo describe el enfoque metodológico, el tipo de investigación y los métodos utilizados, se plantea la Hipótesis y la respectiva operacionalización de variables.

En el capítulo IV se efectúa el análisis de los resultados y discusión obtenidos a través de las encuestas y entrevista que se han realizado a los actores de toda la investigación, en este caso la ciudadanía y las autoridades de GAD San Pedro de Huaca.

En el capítulo V se detallan las conclusiones y recomendaciones realizadas en base a lo desarrollado en el capítulo anterior.

En el capítulo VI Y VII se refleja las fuentes bibliográficas que se ha utilizado, así también los anexos que justifican el trabajo que se ha realizado para llevar a cabo toda esta investigación.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En América latina la gestión del servicio de agua potable y saneamiento ha sido de gran interés por la Comisión Económica Para América Latina (CEPAL) para el desarrollo, administración y protección de la calidad de agua en países de América Latina, estos son reconocidos por tener abundantes recursos hídricos que ayudan al crecimiento socioeconómico de los mismos países, por lo que han generado un mayor cuidado por modernizar y adecuar la gestión hídrica dentro de los Gobiernos.

El acceso a agua potable y servicios de saneamiento adecuados es un problema en muchos países, especialmente en América Latina. En Perú, numerosas empresas de agua sometidas a regulación no disponen de sistemas que sean adecuados para el tratamiento de las aguas servidas, lo cual puede causar enfermedades e incluso la muerte, especialmente en niños menores de cinco años. Además, la gestión pública tiene una gran incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020), "Perú tiene distintas maneras de acceder al agua y saneamiento básico, pero aún persisten desigualdades y limitaciones en la calidad del servicio" (p.3)

En el sector de Ecuador ha tenido varias repercusiones por la mala coordinación del saneamiento de diversas partes del ecuador, en las zonas más afectadas son en la comunidad indígena donde presenta una situación más crítica para la niñez indígena del país, siendo que qué 8 de cada 10 niños carecen simultáneamente de este servicio. Es por ello por lo que UNICEF (2017) afirma que "colabora con varias organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, comunidades y organizaciones civiles para mejorar el acceso a servicios de agua, saneamiento e higiene.".

Otra parte muy indisponible que tuvo el servicio tanto de agua potable como de saneamiento, es en el tema de infraestructura para la captación condicional sobre la distribución del agua, debido a que se encuentra en malas condiciones y en caso ocasionales las comunidades organizan trabajos de mejoramiento y mantenimiento

de los sistemas, En los sistemas comunitarios del agua el problema se presenta principalmente en las zonas de captación recarga hídrica en donde se encuentran animales (pastoreo) alrededor de fuentes y captaciones de agua.

El Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias –IEOS, llevó a cabo un proceso de traslado de los sistemas de agua potable y alcantarillados a los municipios, con el fin de asegurar la eficiencia empresarial, no han logrado la calidad y cobertura de la prestación del servicio de agua potable y 2 alcantarillados, no han logrado continuar con el servicio. Dentro de la gestión del Gobierno Municipal de Huaca se observa el pilar de los problemas administrativos es la falla de los procesos que garantice la transparencia, en cada actividad que realiza el personal administrativo también se evidencia que no existe la participación adecuada de la ciudadanía para la toma de decisiones, ni la colaboración entre los sectores del cantón y esto ha ocasionado un déficit dentro del sector ocasionando inconsistencias que pueden generar una mala administración de los recursos.

Además, otra contribución muy importante es la que la planificaron ni organización son adecuada para la atención al cliente y esto ocasionado una insatisfacción en los usuarios que paga este servicio. Asimismo, esto causa una deficiencia dentro del sector. Otro problema es la mala administración dentro de la actualización de las plataformas que el gad maneja son inadecuadas por la falta de información que se carga dentro de estas, cabe destacar que además las tarifas no se reflejan para poder ayudar a la sociedad con las planillas adecuadas.

Por otro lado, en el cantón San Pedro de Huaca, hay una problemática con respecto al servicio proporcionado por la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado. La población ha experimentado deficiencias en el suministro y la calidad del servicio ofrecido por la empresa pública (Epmapa-T). Las limitaciones en la infraestructura se detallaron en el PDYOT del Cantón San Pedro de Huaca indicando que el servicio de agua potable y saneamiento enfrenta limitaciones en cuanto a la infraestructura debido a que los sistemas funcionan con tecnologías obsoletas que dificultan la garantía de un suministro eficiente y de calidad. Además, la falta de gestión adecuada que indica que se han presentado problemas en la gestión y administración del servicio de agua potable y saneamiento, además de una cultura de morosidad en la población, que impide una inversión adecuada para el mantenimiento y mejora de los sistemas.

Por último, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Huaca (2019) menciona

> La contaminación de fuentes de agua, tanto naturales como artificiales, es otro de los factores que afecta el sistema de agua potable en el Cantón. La explotación minera, la agricultura intensiva y la falta de control de desechos son algunos de los factores identificados en el PDYOT como generadores de contaminación en la zona (p.80)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué nivel influye la gestión pública en la calidad del servicio relacionado con el agua potable y saneamiento del cantón San Pedro de Huaca?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se llevó a cabo siguiendo los lineamientos correspondientes a la Gestión Pública. A través de esta línea se propuso el estudio cuyo objetivo es analizar la gestión pública y su impacto en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca. Esto se realiza con el propósito de determinar si los usuarios están satisfechos con la prestación del servicio de agua potable y saneamiento. Además, se considera importante investigar la gestión pública que realiza el GAD municipal de San Pedro de Huaca con relación a la calidad de los servicios de Agua Potable y saneamiento dentro del territorio, con los datos recopilados se conocerá si existe o no calidad del servicio para los usuarios y ciudadanos, ya que es derecho de estos recibir este servicio con calidad y eficiencia, como se lo menciona en la Constitución del Ecuador.

Es necesario la realización de dicha investigación por que nos ayudará a conocer la manera en cómo el GAD de San Pedro de Huaca maneja los procesos de gestión pública para generar eficiencia en los servicios que ofrece, de igual manera se tomará en cuenta las deficiencias que este puede presentar en su funcionamiento y así poder proponer posibles soluciones para mejorar la gestión pública del GAD. De igual manera la presente investigación se enfocó en la observación de algunos inconvenientes al momento de que los ciudadanos hacían el uso del servicio ya que este no se lo efectúa de manera tan eficiente, los problemas continúan, con la mala limpieza en los tanques de agua, cortes del servicio, agua con mucho cloro, planillas del servicio no claras, mala atención al ciudadano entre otros.

El agua es la fuente de vida y un recurso vital para satisfacer las necesidades de consumo doméstico e industrial de los seres humanos, el agua es indispensable ya que con este recurso se logra mejorar la calidad de vida de las personas, este servicio con un buen manejo y una buena gestión lograra mejorar las condiciones económicas y sociales de los habitantes en parte ayuda a generar salud, y bienestar del GAD municipal San Pedro de Huaca el cual en es el objeto de estudio. Dado el caso que una mala gestión provoca falencias en las funciones de la institución, no podría existir una adecuada eficiencia o trasparencia en sus servicios, para ello es inevitable la existencia de una gestión pública que cumpla con las expectativas de los usuarios o ciudadanos, para ello dentro del GAD debe existir un buen ambiente de planificación u organización para la toma de decisiones que beneficie a las dos partes.

Parte importante de aquello es la gestión que la administración de turno realice, y la eficiencia en la distribución del servicio de agua potable y saneamiento, ya que si existe una buena gestión pública existirá un buen servicio para brindar a los ciudadanos del cantón Huaca, este servicio debe ser brindado con eficiencia, eficacia, trasparencia en lo que concierte al buen trato, agilidad en procesos, planillas adecuadas, sanidad e higiene al momento de la provisión del servicio de agua potable. Ahora bien, este tipo de servicio se basa en la necesidad de abordar y mejorar dicho servicio mismo que es fundamental para el bienestar de la población, sin embargo, aun en la actualidad existen desafíos en todas las gestiones que afectan directamente el nivel de calidad de este servicio básico, debido a una mala planificación u organización por parte del mismo personal administrativo que trabaja en las instalaciones.

Teniendo en cuenta que para la mejora del servicio en general es importante primero que se mejore el modelo de gestión pública dentro de las mismas oficinas, con ellos mejorará la calidad, cantidad, continuidad y cobertura del servicio de agua potable, y a la vez el saneamiento del Cantón mejorara. De igual manera con el mejoramiento de la gestión y su nuevo funcionamiento atraerá nuevas propuestas para el beneficio de los usuarios, se generarán recursos propios para mejorar la limpieza de los tanques de agua, un manejo económico trasparente con los recursos que se posean, agilizar trámites, mejoramiento de planillas con ello la atención al usuario se torna eficiente.

Es importante destacar que el tema desarrollado es de interés público, mismo que manifestó el deseo de determinar en qué nivel se encuentra relacionada la gestión

del GAD con la calidad del servicio de agua potable en el municipio de San Pedro de Huaca, la información obtenida del análisis de la gestión del GAD con relación al servicio consideró al proyecto de investigación como un estudio factible, ya que es un tema de interés general, esta investigación cuenta con los recursos académicos, materiales, tecnológicos necesarios, así como también el punto de vista académico mismo que servirá como un aporte al GAD municipal de San pedro de Huaca.

En base a las líneas de investigación formuladas por parte de la Universidad politécnica estatal del Carchi, la presente investigación se enfocó en un ámbito de gestión intangible para que se ejecute una gestión adecuada en el ámbito de agua potable y saneamiento, cabe destacar que para lograr los objetivos estructurados en cada una de las alternativas planteadas por sus jefes de las áreas que se encargara de activar y gestionar todos los mecanismos que se puedan emplear en el ámbito de la calidad del servicio del agua potable y alcantarillado y contribuir de una manera óptima a la comunidad en general.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la gestión pública para la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el cantón San Pedro de Huaca.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar como influyen los factores de la gestión pública en la oficina Municipal de Agua para la mejora del servicio de Agua Potable y saneamiento
- Describir la calidad del servicio en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y saneamiento del municipio de San Pedro de Huaca.
- Analizar la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo influyen los factores de la gestión pública en la Empresa Municipal de Agua para mejorar calidad del servicio?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio brindada por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y saneamiento en el municipio de San Pedro de Huaca?
- ¿Cuánto incide la gestión pública en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En este trabajo, se presentan las siguientes investigaciones relacionadas con los temas de gestión pública y su impacto en la calidad del servicio. Este estudio se desarrolló considerando dos variables: la gestión pública como variable independiente y la calidad del servicio de agua potable y saneamiento como variable dependiente. A través de estos estudios se llevó a cabo la investigación propuesta. El primer trabajo considerado es una tesis desarrollada por Campaña Estefanía (2018), egresada de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en su titulación de maestría, titulada con el tema "**Investigación Sobre Modelos De Gestión Comunitaria Del Recurso Agua Aplicable A Las Necesidades De La Parroquia San José De Chamanga, Cantón Muisne, Provincia De Esmeraldas**" el estudio de ella se centró en investigar los modelos de la gestión comunitaria y su enfoque en la provisión de agua potable apta para el consumo humano. Su objetivo principal fue proponer un modelo de gestión comunitaria mediante una colaboración entre el sector público y la comunidad, adaptado a las necesidades específicas de la parroquia de San José de Chamanga. Para alcanzar este objetivo, se utilizó una metodología tanto cualitativa como cuantitativa, lo que permitió entender de manera integral el contexto y la utilización de los recursos hídricos. Según Campaña (2018)" La primera variable se refiere a la Gestión Comunitaria, cuyas dimensiones son: gestión, planificación, organización y control para la creación de alianzas público-comunitarias. La segunda variable abarca los recursos hídricos, conformados por dimensiones como confiabilidad, infraestructura, seguridad, empatía" (p. 27)

Para comprender mejor los hallazgos de la autora, es esencial examinar en detalle los resultados obtenidos por Campaña (2018) donde menciona

> El resultado de esta investigación reveló que la gestión comunitaria en Ecuador, a través de la formación de alianzas, enfrenta desafíos significativos. Las JAAPs no contaban con estatutos ni reglamentos, y presentaban debilidades en el cobro de tarifas y en la infraestructura. Además, las obras

realizadas carecían de operadores, lo que resultaba en su abandono total (p.79)

El estudio que realizó Campaña (2018), apoya a esta investigación por su organización que generan ayuda la comunidad además que las gestiones que se tomaron no fueron las mejores y esto ocasiono que no logre con los objetivos establecidos y ocasiono que la gestión presente fallas por insostenibilidad técnica que sus usuarios no puedan abastecerse de manera positiva con sus servicios básicos ocasionando enfermedades a los niños, tomando en cuenta varios aspectos importantes como es la organización y gestión adecuada en su capacidad financiera y operativa; con el paso del tiempo se va cambiando el paradigma de restructuración en nuevos enfoques de la gestión pública.

Como segundo aporte se optó por un artículo científico publicado por la revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación que lo desarrollaron a Montesdeoca y Valle (2018), titulada: "**Mejoramiento del Sistema de Gestión de las Juntas de Agua en la Provincia de Tungurahua**", el objetivo fue abordar los problemas que afectan a la comunidad en su conjunto y buscar el beneficio colectivo para proporcionar el servicio público de agua potable y saneamiento. Las autoras desarrollaron una investigación de campo y técnicas analíticas de textos, artículos científicos, información de instituciones públicas, etc. Esta es una muestra de 43 tableros encuestados director de la Junta de Aguas del Estado de Tungurahua Compuesto por los mismos órganos que trabajan con el Congreso Agua abastecida por el Gobierno Provincial de Tungurahua.

Ahora bien, las autoras destacan mucho que el resultado obtenido en su investigación se realizó mediante un análisis de información científica obtenida, mediante lo cual se determinó principalmente la carencia de elementos indispensables del proceso administrativo que cooperen hacia una adecuada administración de recursos y logros. Otro aspecto importante es que se generó planes para contribuir a aumentar el desempeño en el proceso administrativo fortaleciendo y aplicando las decisiones que puedan aplicarse en las juntas de Tungurahua. La investigación de ellas proporciono un aporte a el presente trabajo por las gestiones que se pudieron evidenciar y por la forma adecuada que puede llegar a contribuir al mejoramiento del proceso administrativo, esto conlleva a que se optimicen los recursos, considerando que los recursos son indispensables y las organizaciones del

sector público también tiene un alto grado de compromiso hacia la comunidad y genere un bienes material y natural.

Un tercer aporte que contribuyo al presente trabajo es un artículo científico publicado por la revista internacional de administración y escrito por Arroyo y Juan (2022),titulada: **"Proceso de descentralización y el sector agua potable y saneamiento**" el objetivo de esta investigación fue indagar sobre la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. Ahora bien se puede indagar que el estudio de Arroyo y García (2022) está conformado por la descentralización para garantizar la democracia del estado en varios aspectos además se preocupa en lo económico los territorios la competencias ;en lo social que se reduzca la inequidad y combatir la pobreza , en lo político y fomentar la participación constructiva y articulada de los territorios además en el caso del Distrito Metropolitano de Quito y el cantón de Guayaquil se comprendió sobre las competencias de agua y saneamiento deben ser vistas desde la integridad de sus ciclo tenga una responsabilidad en el proceso de descentralización para que se establezca un modelo de gestión y tenga una armonía en los territorios.

Esta investigación brindo un aporte al presente trabajo planteado como es el identificar la gestión y sus fortalezas como debilidades que tiene las coberturas y atención a las zonas rurales para la prestación de un servicio adecuados así también las debilidades que se presenta son que el levantamiento de información de actores comunitarios cabe mencionar que tiene una necesidad en el modelo de gestión de agua y saneamiento en lo público y comunitario. Dentro de las temáticas abordadas dentro de este análisis se encuentras las competencias que son exclusivas de los GAD municipales en la legislación ecuatoriana, además, mencionar las alternativas que se está adecuando dentro de la descentralización y los procesos de las tomas de daciones que se han predispuesto a considerar para la mejor adecuación de la calidad del servicio del agua potable y alcantarillado.

Otro valioso aporte para esta investigación se lo encontró en una publicación de la CEPAL (2020) titulado "**Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y el Caribe**". Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión del agua potable y su calidad en América Latina a través de una revisión sistemática de la literatura. En él, se concluye que la gestión del agua en América Latina presenta

diversos desafíos, principalmente debido a la falta de recursos técnicos y financieros en los gobiernos locales encargados de la gestión del agua. Además, se destaca la importancia de la participación ciudadana en la gestión del agua y su influencia en la calidad del servicio.

En cuanto a la situación específica del Cantón San Pedro de Huaca, no se han encontrado estudios específicos sobre la administración y gestión del servicio de agua potable y saneamiento dentro de la localidad. Por lo tanto, la presente investigación puede ser un aporte fundamental para comprender a la gestión de estos servicios en el territorio y proponer recomendaciones para mejorar su calidad en el servicio que se otorgue ala comunidades pueblos y demás entes que reciben este servicio.

Como ultimo aporte se tomó en cuenta a la tesis de Castillo (2020) ingeniera graduada de la Universidad Regional Autónoma de los Andes donde su trabajo se titula: "**Modelo de gestión administrativa para la junta administradora de agua potable y saneamiento de la parroquia de Julio Andrade, cantón Tulcán, provincia del Carchi**". El objetivo de esta investigación es Desarrollar un Modelo de Gestión Administrativa que contribuya a la toma de decisiones de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de la Parroquia de Julio Andrade, Cantón Tulcán. Según Castillo (2020)

> El estudio está conformado por dos variables, la primera variable se refiere a los recursos económicos y financieros de la Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento, e incluye dimensiones como la calidad del servicio, los problemas del servicio, la planificación y el control. La segunda variable aborda el modelo de gestión administrativa, con dimensiones de comunicación e insatisfacción. (p.3)

Se puede indagar que es un proceso que esta realiza, a través modelo de gestión administrativa es fundamental para fortalecer el sector, ya que proporciona liderazgo y una guía centralizada para la toma de decisiones, con el objetivo de promover la coordinación y eficiencia en las actividades a llevar a cabo. Es importante analizar este caso de estudio, ya que nos ayuda a conocer los principales objetivos de toma de decisiones de la junta administrativa para poder analizar de mejor manera los recursos que esta institución posee además conocer la posición que conllevo a que la empresa pueda establecer un crecimiento de estos lugares estratégicos y la ayuda

de lineamientos que acoplen al servicio de agua potable y saneamiento y pueda ser beneficioso para el país.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Orígenes y conceptos de la Gestión publica

El termino gestión proviene del latín gestus misma que significa movimiento, para Rubio (2006) menciona que "la gestión se apoya y funciona a través de personas que por lo general son equipos de trabajo mismo que se apoyan para así poder logara resultados que ya se hayan propuesto" (p.6). De igual manera la gestión va de la mano con la administración ya que se refiere a la coordinación de actividades que se realicen de manera eficiente y eficaz, que a la vez se transforma en ser un recurso para logara metas propuestas dentro de un entorno organizacional, o de gobierno.

Según Bozeman (1998).

> Durante muchos años se han desarrollado diversos campos de estudios, uno de estos es la llamada administración pública, la cual se ha visto denominada por un conjunto de términos que van de la mano entre sí, como lo es las políticas públicas, gestión pública y más actual la gerencia pública. (p.29)

Dichos términos han ido evolucionando de mejor manera ya que debido a la existencia de carencias dentro de los gobiernos el desarrollo tuvo que ser más rápido, la gestión debió ser eficiente y eficaz, dejar de ser la gestión pública tradicional.

Según EPG Universidad Continental, (2022).

> La gestión pública a menudo se menciona en contextos relacionados con el Estado, pero su verdadero significado es comprendido por pocos. Es importante entender que el rol del Estado cambia significativamente en el ámbito del sector público, ya que ahora colabora activamente con organizaciones privadas para obtener recursos en beneficio de la población. Esta disciplina se centra en la administración adecuada de los recursos nacionales para promover el desarrollo del país y asegurar que los ciudadanos puedan satisfacer sus necesidades.

Por otra parte, según Rubio (2022) expresa que

> Se diferenciará entre la gestión como práctica y la Gestión como un conjunto de disciplinas, poniendo especial énfasis en el papel de la Economía, que por su naturaleza debería abarcar gran parte de la Gestión. Una

> conceptualización precisa del alcance y significado de la gestión debe necesariamente hacer referencia a la "gestión japonesa". La manera de abordar la gestión pública dependerá de cómo se defina la gestión y de la interpretación de las limitaciones de la gestión pública. (p. 5)

Por último, una parte fundamental de la gestión pública es trabajar para gestionar cambio que puedan ser beneficiosos para la sociedad donde puede a ver gestión es en el tema de salud, educación, y seguridad en lo cual se puede evidenciar más a profundidad las características de la de gestión pública, además se relaciona con los cambios de gobierno donde las políticas pueden aplicar estrategias de acción diferente para cada caso especial que necesite la sociedad

2.2.2Teorías de la gestión pública

Teoría de la Nueva Gestión Pública

Según Lawrence R. y Thompson (1999) citado en (López A. , 2014) menciona que

> se ha logrado sistematizar diversos conceptos de la nueva gestión pública, para ello el concepto más difundido es el de Osborne Y Gaebler con su famoso libro "Reinventando el Gobierno" donde hace mención las denominadas "CincoR": Restructuración, Reingeniería, Reinvención, Realineación, Reconceptualización (p.5)

La Nueva Gestión Pública (NGP) ha introducido un debate significativo en la literatura sobre justicia y equidad. Es común encontrar autores que defienden sus principios desde perspectivas administrativas u organizacionales. También es frecuente hallar análisis institucionales que buscan justificar las nuevas propuestas de la NGP desde un punto de vista histórico e incluso cultural. Afortunadamente, ahora hay una extensa lista de artículos que llevan a cabo investigaciones empíricas sobre las consecuencias de la Nueva Gestión Pública en diversos contextos. Según Arellano Cabrero (2022) "Las consecuencias organizacionales, morales, administrativas y éticas de la NGP son enormes y es necesario analizarlas consumo cuidado" (p. 1)

Sin embargo, la NGP no puede ser vista tan sólo como un conjunto de enfoques que buscan la legitimación académica. Sin duda, existe un fenómeno reflexivo, es decir, hay un argumento que tiene importantes consecuencias empíricas. Las repercusiones organizacionales, morales, administrativas y éticas de la Nueva Gestión Pública (NGP) son significativas y requieren un análisis cuidadoso. Según Arellano y Cabrero (2022) expresan que

> empleando los métodos de la NGP, varios gobiernos a nivel mundial están reestructurando y reformando sus sistemas y mecanismos para abordar problemas sociales. Por lo tanto, es crucial no eludir el debate sobre las principales consecuencias sociales de la NGP, ya que no se | puede considerar un enfoque técnico neutral adaptable a cualquier contexto sin impacto alguno (p. 5)

Una parte fundamental es que las organizaciones de la nueva gestión pública es que son instrumentos técnicos, tiene un tema fundamental que es la justicia; es un incentivo de asusto individual donde conviene cooperar en las organizaciones porque esto conlleva a una discusión donde las burocracias no deben preocuparse, sin embargo, las organizaciones públicas son conjunto de intereses individuales, eso significa que el gobierno básicamente alinea los intereses individuales. Por último, la NGP se involucra en nuestra temática por que puede ser utilizada para analizar, evaluando la gestión pública del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca, y proponiendo recomendaciones encaminadas a mejorar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio en cuestión, a través de la implementación de estrategias de la NGP.

2.2.2.1 Gestión pública y eficiente

Según la UNIR (2021

> La gestión pública se centra en administrar de manera eficiente los recursos de una nación, con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y promover el desarrollo del país. Esta disciplina se lleva a cabo a través de las entidades gubernamentales, mediante procesos en los que el Estado planifica y ejecuta políticas, distribuye bienes y servicios, y aplica regulaciones destinadas a ordenar sus funciones.

Aunque la gestión pública se ocupa de los problemas de eficiencia dentro de las dependencias gubernamentales, en América Latina también se refleja en la gobernabilidad de los países. Esto incluye cuestiones como la falta de democracia y el mal uso de los recursos públicos, lo que convierte a la gestión pública en un sistema dual. Para mejorar este sistema, es necesario crear mecanismos que resuelvan estos problemas y desarrollar procedimientos que fomenten una comunicación más efectiva entre el gobierno y los ciudadanos.

Además, la gestión pública busca desarrollar un modelo de administración más eficiente, democrático y resistente a la corrupción. Para lograr esto, es fundamental

contar con profesionales capacitados y comprometidos con el servicio público. Estos profesionales deben impulsar proyectos y gestionar recursos de manera eficiente para garantizar beneficios en el área en la que trabajan. De acuerdo con la gestión pública dentro del gobierno debe existir una comunicación adecuada dentro de las dependencias para que así exista un desempeño favorable al momento de brindar los servicios a los ciudadanos, para ello el gobierno debe dejar atrás la gestión pública tradicional y enfocarse en la gestión pública moderna, que va de la mano con la gerencia publica, para que exista calidad, eficiencia y eficacia en los servicios que brinda el gobierno a los ciudadanos, de igual manera este debe velar por el bienestar de los mismos. Es muy importante conocer sobre el funcionamiento de la gestión pública ya que con el pasar de los años va evolucionando y cambiando algunos aspectos, para ello se realizan estudios que aportan posibles soluciones a los problemas que puedan existir dentro de la gestión, u administración pública que se esté llevando a cabo.

2.2.2.2 Gestión pública y estratégica

Según EPG Universidad Continental, (2022).

> La Gestión Pública es un término que, aunque familiar, tiene un significado profundo que no todos comprenden completamente. En su esencia, implica un cambio significativo en la forma en que el Estado interactúa con el sector público, colaborando activamente con entidades privadas para obtener recursos en beneficio de la población.

Esta disciplina se centra en la correcta administración de los recursos nacionales para fomentar el desarrollo del país y asegurar que los ciudadanos puedan satisfacer sus necesidades de manera efectiva.

Por otra parte, según Rubio (2022) menciona

> Se diferenciará entre la gestión como actividad práctica y como conjunto de disciplinas, destacando la importancia del papel de la Economía, que naturalmente debería estar ampliamente integrada en la gestión. Una comprensión clara del ámbito y significado de la gestión debe incluir necesariamente una referencia a la "gestión japonesa". La manera en que se aborde la gestión pública dependerá de cómo se defina la gestión y de la interpretación de las limitaciones que enfrenta en el ámbito público. (p.5)

Por último, una parte fundamental de la gestión pública es trabajar para gestionar cambio que puedan ser beneficiosos para la sociedad donde puede a ver gestión

es salud, educación, seguridad es donde se puede evidenciar más rasgos de gestión pública, además se relaciona en los cambios de gobierno donde las políticas pueden aplicar estrategias de acción diferente para cada caso especial que necesite la sociedad

2.2.2.3 Innovación y Gestión Publica

En el libro de Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una vieja nueva idea escrito por Ramírez (2010)

> La innovación en la gestión pública ha sido reconocida como uno de los ejes de los nuevos esfuerzos por reactivar y potenciar más aun el papel de los Gobiernos y las Administraciones Públicas frente a la complejidad que se presenta en nuevos escenarios que impone el siglo XXI. (p.4)

En el punto de vista de la Organización para la cooperación y el desarrollo económico se menciona que (2009) "la innovación radica en la aplicación de una mejora en un producto, bien o servicio, este es un método de comercialización, o también una forma de organización en las prácticas de negocio, lugar de trabajo o en las relaciones externas". Además, la innovación se ha convertido en un elemento crucial para el crecimiento y desarrollo de las economías, pasando rápidamente de ser una tendencia temporal a ser un requisito indispensable para mantener la competitividad de empresas, países, instituciones y Estados.

Por último, la innovación y la gestión pública están entrelazadas para mejorar las políticas públicas, adaptándose adecuadamente a las necesidades del siglo actual. Esto contribuye a desarrollar mecanismos que promuevan una perspectiva coherente y fomenten el diseño de plataformas para el emprendimiento y el aprendizaje colaborativo tanto dentro de los gobiernos como en su interacción con otros actores, fortaleciendo los valores que sostienen el espacio democrático.

2.2.2.4 La gestión pública en Ecuador

Santillan et al. (2022) menciona que

> La gestión pública dentro del Ecuador tiene referencia dentro de los últimos años al Buen Vivir, lo mismo que ha causado gran interés a nivel académico sobre política pública local e internacional, para ello los modelos administrativos de gestión pública que se han implementado establece en gran parte las relaciones entre Estado, Administración Pública y sociedad. Para abordar dichos términos es necesario profundizar y aclarar los significados de Estado ya que debido a algunas características tiene distintas aceptaciones

> ya que desde ahí se desarrolla la Administración Pública, y como lo menciona Max Weber lo considera como una asociación de dominio de tipo institucional (p.102)

Es decir, el Estado y administración constituyen como un sistema abierto en el cual todas las partes involucradas ya sean. Sociedad, mercado, lideres o institución se crean para mantener un cierto grado de posicionamiento acompañado de poder como un modelo de dominación social como antes ya se lo menciono. Pero con el paso de los años y ya para el siglo XXI se tienen en cuenta unos nuevos enfoques orientados a una nueva disciplina administrativa con nuevas tecnologías, diseños, normas y procedimiento mismos que logran generar confianza en los ciudadanos.

Según Ramio (2001)

> La gestión pública ha ido progresando ya que para llegar a lo que hoy llamados la nueva gestión pública se ha llevado a cabo bajo la perspectiva de muchas corrientes y modelos de gestiones antiguas diferentes como la gerencialización, la agencialización, privatización y externalización, con estas perspectivas se logra generar una ética en la gestión pública, con la participación ciudadana, ya que en este caso las familias ecuatorianas son la beneficiarias de la excelencia de una gestión pública eficiente que ayude a solventar sus problemas y necesidades de todos los días.

Como lo menciona Ramió,(2005) en su libro,

> la nueva gestión pública tiene un doble impacto entre ellos está el positivo mismo que genera desajustes y problemas de las Administraciones Publicas de América Latina, por otro lado, las estrategias de modernización tienen el logro de mejorar un nuevo diseño de sistemas administrativos flexibles. (p.33)

En el Ecuador se han ejecutado la creación de políticas que permitan optimizar recursos a través de evaluaciones, dentro de ella se menciona que la optimización de la gestión es para complacer de una u otra manera a los ciudadanos que confíen en el Estado y a la vez reciban servicios de calidad y calidez, ya que como derecho de todo ecuatoriano debe habitar dentro de un buen ambiente, es decir estar dentro del Buen Vivir ecuatoriano.

2.2.2.5 Gestión de la calidad pública

Según la Carta Iberoamericana, se fomenta la adopción de enfoques sobre los conceptos de calidad y excelencia que deben caracterizar a la gestión pública. Esto implica la adopción de principios que sirvan como guía para las administraciones

públicas al formular planes, políticas y modelos que faciliten la mejora continua de la calidad de su gestión. Según el CLAD (2017) "La calidad de la gestión pública esta constituida en una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública, ayuda a mejorar permanente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad" (p.6)

Cabe mencionar que la esta Carta señala que los modelos a emplearse en referente a la calidad de Gestión deben ser enfocados en la excelencia del mismo, de igual manera propone algunos objetivos tal y como lo menciona el CLAD (2017)

> Proponer la implementación de herramientas que estimulen la mejora de la calidad en la gestión pública, las cuales sean adaptables y flexibles para ajustarse a los diversos contextos de las Administraciones Públicas en Iberoamérica y sus diferentes estructuras organizativas. Establecer un conjunto de principios y directrices que sirvan como guía para las Administraciones Públicas de los Estados iberoamericanos al diseñar políticas, planes, modelos y mecanismos que faciliten la continua mejora en la calidad de su gestión. Fomentar un enfoque unificado en Iberoamérica respecto a la calidad y excelencia en la gestión pública, integrando diversas perspectivas políticas y técnicas. (p.6)

2.2.2.6 Gestión comunitaria

Según Ixtacuy (2000)

> La gestión comunitaria comprende un conjunto de acciones y estrategias implementadas por autoridades locales o gobiernos con el fin de abordar problemas específicos. Para lograrlo, es crucial alcanzar consensos y coordinar objetivos e intereses entre la comunidad y las instituciones u organizaciones sociales. Sin embargo, el desarrollo completo de la gestión comunitaria enfrenta desafíos significativos, ya que las divergencias de opinión entre las comunidades y los gobiernos locales pueden generar conflictos y dificultades para llegar a acuerdos beneficiosos. (p.13)

Para la gestión comunitaria los objetivos y estrategias pueden variar de acuerdo con la comunidad que se está trabajando ya que con el trascurso del tiempo las condiciones políticas y administrativas pueden cambiar, debido a esto los objetivos son orientados a garantizar la subsistencia de las familias y preservar la organización social. Para lograr esto los gobiernos han implementado varias estrategias que ayuden a alcanza dichos objetivos, uno de estos son los canales de comunicación

entre gobierno y ciudadano. De acuerdo con esto la gestión comunitaria dentro de una sociedad y gobierno local es muy importante ya que agiliza la solución de problemas que puedan presentarse, dicho esto en el GAD Huaca existe la organización de ciudadanos o representantes de las comunidades que son el portavoz para llegar a las autoridades del gobierno y generar diálogos de soluciones a problemas.

2.2.3 Teoría del Valor Público

El valor público es un enfoque que fue introducido principalmente por Moore con el objetivo de crear una nueva estructura de razonamiento practico que sea una guía para el gestor público. Este enfoque busca cambiar lo tradicional de la gestión pública misma que intentaba ser más eficiente y eficaz, creando una nueva mentalidad de administradores y no de empresarios. Lo que propone Moore era que nos recursos públicos deben ser utilizados para incrementar el valor, de la misma forma en que se crea el valor en el sector privado.

Según la teoría del valor público, el impacto generado por las políticas y acciones del sector público no debe evaluarse únicamente en términos monetarios, sino que debe considerarse su repercusión social, ambiental y económica para la comunidad. En el caso del servicio de agua potable y saneamiento, por ejemplo, el valor público puede evaluarse según la cantidad y calidad del agua proporcionada, la regularidad del suministro, el impacto ambiental del tratamiento de aguas residuales, así como la reducción de la pobreza y las disparidades en el acceso al servicio.

Según Morales (2005)

> La idea del valor público surge como una alternativa a la Nueva Gestión Pública, ya que como está escrito en el libro de Moore a mediados de los años 90, el gobierno y la justicia fueron vistos como obstáculos para el progreso de las sociedades, debido a la crisis del Estado que se presenciaba en esos momentos a sociedad perdió la confianza ante el sector público (p.92)

Con eso se cree que es importante que la sociedad retome confianza al sector público, por ello la idea del valor público es incluir a los ciudadanos al debate de lo público, para que así pueda contribuir y decidir sobre condiciones sociales de manera individual o colectiva.

Esta teoría del valor público se fundamenta con una nueva concepción de la administración púbica, en este caso esta teoría trata de resaltar la importancia de incrementar la eficiencia, efectividad y responsabilidad de las organizaciones

gubernamentales, de igual manera debían fijarse en el sector privado de acuerdo con las cambiantes de las policías públicas que se pudieren generar. Según Fernández (2018)

> Dentro de esto se puede destacar que el valor público entre el gobierno y mercado tienen un espacio de diferencia donde el ciudadano es el árbitro de decidir cuál es el mejor proceso para seguir dentro de la esfera del gobierno (p.176)

El valor publico resalta la importancia de que el gobierno y la sociedad deben ir de la mano encaminados a generar alianzas beneficiosas, como lo menciona Moore en su libro que para tener éxito es necesaria la cooperación del sector público y del sector social, para lograr beneficios en distintos ámbitos como la educación, salud pública, protección de la niñez, seguridad, creación de empleos. El valor público es entendido como el valor que los ciudadanos dan al servicio público, es decir al Estado, para dar a conocer si estos satisfacen las necesidades del ciudadano de una manera eficiente y eficaz, debido a esto Moore señalo los siguientes aspectos predominantes hacer de la administración pública los cuales son: El papel del Gobierno en la Sociedad; El papel de los administradores públicos; Las técnicas que necesitan los administradores públicos

En este sentido, la teoría del valor público puede ser una herramienta útil para evaluar la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca desde una perspectiva más amplia, que va más allá de los criterios técnicos y financieros convencionales, y que toma en cuenta los valores que son importantes para la comunidad y la sociedad en general. Así, la gestión pública del agua en el Cantón San Pedro de Huaca tendría la oportunidad de mejorar la calidad del servicio que proporciona, y con ello, aumentar el valor público para la sociedad.

2.2.3.1 Calidad de los servicios públicos

La calidad en los servicios públicos a nivel global es un derecho constitucional por decirlo así es una obligación irrestricta de la administración Pública, es además el recurso con que cuenta un Estado para generar igualdad dentro de la población, con los mismos derechos y recibiendo los mismos servicios.

Según Casemiro (2019) menciona

> la calidad es una estrategia de hacer las cosas de mejor manera para satisfacer las necesidades de los usuarios, la calidad de los servicios públicos no solo se refiere a los servicios, sino que también se refiere al aspecto

organizacional y gerencial tomándolo en cuenta desde un nivel jerárquico ya el mejorar la calidad de los servicios públicos representa uno de los principales retos de la Administración Pública (p.8)

Los servicios de calidad siempre deben estar mejorando continuamente ya que no deben devaluarse ni presentar ineficiencias, ya que si se presentan dificultades problemas perjudica al Estado. Dentro de esto se logra desarrollar acciones que son importantes destacar y que mencionan la importancia de una buena calidad en los servicios son:

Tabla 1: Calidad de los Servicios Públicos

1	La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
2	La mejora constante es la base de la calidad en una organización
3	Trabajar con calidad implica trabajar son simpleza, agilidad y eficiencia.
4	Es crucial considerar la capacidad de innovación para mejorar la calidad de los servicios públicos.
5	La base primordial de una gestión de excelencia es la disminución de los gastos.

Fuente: Casemiro (2019) La calidad en los Servicios Públicos

2.2.3.2 Nuevo servicio publico

Los servicios públicos no solamente responden a ser requisitos normativos, sino que con ellos se logra el beneficio de los ciudadanos a que puedan vivir bien, los ciudadanos que son beneficiarios de un servicio públicos esperan la fiabilidad, calidad, competencia de dicho servicio. Los usuarios necesitan que los servicios sean accesibles, fáciles de tramitar, rápidos y la información que solicite debe ser trasparente y ágil por parte de los funcionarios públicos.

Tabla 2: Los servicios públicos domiciliarios.

Servicio	Definición	Proveedores
Agua Potable	Suministro de agua a los hogares mediante sistemas de tuberías u otras formas de distribución.	GAD Empresas públicas Juntas de agua.
Alcantarillado	Servicio de gestión de desechos, especialmente líquidos, a través de redes de tuberías y conductos, que incluye también el transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos.	GAD Empresas públicas
Electricidad	Servicio de distribución de energía eléctrica prestado en los domicilios.	Gobierno central a través de empresas públicas, mixtas y excepcionalmente privadas.

Telefonía Fija/Convencional	Servicio de telecomunicaciones prestado en los domicilios	Gobierno central a través de empresas públicas, mixtas y excepcionalmente de los GAD municipales o empresas privadas.
Recolección de Basura	Consiste en la recogida de desechos sólidos en las viviendas.	GAD Empresas públicas
Gas licuado de Petróleo	Es el servicio de distribución de gas doméstico comercializado por personas naturales o jurídicas.	la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH).

Fuente: Defensoria del Pueblo (2022) Los servicios públicos domiciliarios

2.2.3.3 Servicio de agua potable y saneamiento

El servicio de agua potable y saneamiento es crucial a nivel mundial, ya que ha promovido mejoras significativas en cada comunidad. La provisión de agua potable y servicios de saneamiento es fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible deseado para los ciudadanos. Estos recursos hídricos son esenciales para la creación, producción y distribución de bienes y servicios, impulsando así el crecimiento económico y la innovación social en los territorios.

De acuerdo con el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (2021),

> este servicio es considerado un servicio público ya que en si el agua potable es un recurso esencial pata la vida y sebe ser apta para el consumo humano, mientras que el saneamiento es un conjunto de algunas acciones, mismas que tienen la misión de recuperar, limpiar los desechos o desperdicios de las comunas y comunidades en general

Dentro de la agenda 2030 uno de los objetivos que se incluyen para un desarrollo sostenibles está el del brindar un servicio de agua limpia y saneamiento para todas las personas, a nivel mundial. Para ello algunas de las propuestas que presenta la OPS es la de mejorar el desempeño en los programas de salud pública ambiental poniendo énfasis en el agua, saneamiento e higiene. Así también se fortalecerá la vigilancia de los sistemas de salud pública ambiental, mejorar la infraestructura de los tanques de agua para la provisión del mismo servicio.

Según la Organización Panamericana de la Salud (2019) menciona

> A nivel mundial y a través de los años se ha conseguido progresar de manera sustancial la ampliación del acceso del agua potable y saneamiento para beneficio de millones de personas, principalmente en las áreas rurales, mismos que son propensos a carecer de este servicio. De acuerdo con las cifras como lo menciona la Organización Panamericana de la Salud una de cada tres

personas no tiene acceso a agua potable salubre y dos de cada cinco no posee una adecuada instalación básica para lavarse las manos.

2.2.3 MARCO LEGAL

Tabla 3: Articulos de la constitución y su análisis

LEYES	ARTÍCULOS	ANÁLISIS
Constitución de la Republica del Ecuador	Art. 314.- El Estado será responsable de proporcionar los servicios públicos de agua potable y riego, saneamiento, electricidad, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, así como otros servicios que determine la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art.314)	Hace mención a que el Estado es el encargado de velar por los servicios prestados al ciudadano como es el servicio de agua potable y saneamiento como derecho de los mismos.
	Art. 326.- El derecho al trabajo se basa en los siguientes principios: Literal 15. Está prohibida la interrupción de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación y agua potable. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art.326, lit. 15)	En este literal nos hace mención a que el servicio de agua potable y saneamiento no podrá ser paralizado en ninguna instancia.
Código Orgánico De Organización Territorial	Art. 137.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales planificarán y operarán la gestión integral del servicio público de agua potable en sus respectivos territorios, y coordinarán con los gobiernos autónomos descentralizados regional y provincial el mantenimiento de las cuencas hidrográficas que proveen el agua para consumo humano. (Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomías y Descentralización, 2010, art.137)	Los GADs Municipales gestionarán el servicio de agua potable en su respectivo territorio el cual gestionara con los GADs regionales el mantenimiento de cuencas hidrográficas para el abastecimiento del servicio de agua a las comunidades.
	rt. 9.- Los GADMs Municipales deben someter sus Planes de Mejora a la Autoridad Única del Agua para su aprobación, asegurando la prestación integral de los servicios de agua potable y saneamiento en áreas urbanas y rurales.	Los GADMs Municipales deberán presentar los Planes de Mejora de servicios de agua potable y saneamiento en áreas urbanas y rurales.
Normativa Para Evaluación De Los Servicios Públicos De Agua Potable	Art. 15.- La información sobre la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamientos proporcionados por los Prestadores Comunitarios debe ser recopilada y coordinada con la asistencia técnica de los GADs de las jurisdicciones donde operan, respetando la autonomía de los prestadores comunitarios.	Toda información sobre el servicio de agua potable y saneamiento deberá ser proporcionada por los prestadores comunitarios, quienes coordinarán con los GADs para implementar mejoras en el servicio.
Ordenanza Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca	Art. 3.- Uso público de los sistemas. Se declara publico los sistemas de distribución de agua potable en la ciudad de Huaca y las comunidades beneficiarias, satisfaciendo las necesidades de dicho servicio a los ciudadanos.	Esta ordenanza aborda la reforma de la regulación sobre la prestación y cobro del servicio de agua potable y saneamiento en la ciudad de Huaca y sus comunidades beneficiarias.

	Art. 11.- conexiones domiciliarias de Agua potable. Se realizarán exclusivamente por el personal que labora en la dirección de Agua Potable por tuberías del interior de las viviendas o edificios.	

- ***Nota**: adaptado de* (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008) (LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL, CODIFICACION, 2004) (COOTAD, 2019) (NORMATIVA PARA EVALUACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE, 2018) (Ordenanza GADMSPH, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Enfoque Mixto

Dentro del presente proyecto de investigación se optó por un enfoque mixto que Según Ortega (2023)

> que es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no te podría dar cada uno de estos métodos por separado.

En la etapa inicial se adoptó un enfoque cualitativo para investigar cómo la gestión pública afecta el funcionamiento del agua potable y saneamiento en el cantón San Pedro de Huaca. Según Vega et al. (2014)

> también se busca antecedentes de investigación que puedan ser beneficiosos para nuestro proyecto como son las ordenanzas noticias y proyectos que el cantón está realizando por que la sociedad de este lugar pueda vivir de mejor manera, teniendo en cuenta las leyes que existen para una gestión adecuada, que escuche a la comunidad y pueda obtener una mayor eficiencia. (p. 525)

Dentro de nuestra investigación nos enfocamos en observar los fenómenos que ocurren dentro del Cantón Huaca y de cómo el servicio del agua potable y saneamiento se están afectando debido a una mala gestión u contaminación ambiental.

También incorpora un enfoque cuantitativo, el cual permite evaluar la situación real del servicio de agua potable y alcantarillado en el Cantón San Pedro de Huaca. Este método implica definir variables específicas para abordar las preguntas de investigación planteadas en el proyecto, con el objetivo de obtener resultados basados en datos numéricos. Se llevaron a cabo encuestas en cada barrio utilizando

fórmulas específicas para comprender el comportamiento de la población y alcanzar conclusiones significativas para el estudio

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación exploratoria

Este tipo de investigación generalmente se centra en examinar a fondo el tema o problema en estudio, implicando un desplazamiento al lugar donde se llevará a cabo la investigación. Este enfoque ayuda a establecer un vínculo de conocimiento y familiaridad con los fenómenos e información relevantes. Es fundamental estudiar las necesidades específicas del lugar y proponer posibles soluciones a los residentes. Esta metodología es crucial en nuestro trabajo, ya que requiere visitar directamente el lugar de estudio para verificar la información relevante y comprender de cerca los desafíos existentes. Se busca así ofrecer soluciones y resultados pertinentes para la investigación, en este caso, analizando cómo la gestión pública puede mejorar el servicio de Agua Potable y Alcantarillado, así como explorando los efectos y beneficios que esta gestión tiene en la sociedad.

3.1.3 Diseño de Investigación

3.1.3.1. Investigación Descriptiva

En este estudio, se exploró el cómo se implementó la gestión pública para mejorar el suministro de Agua Potable en el Cantón Huaca, con el objetivo de beneficiar a sus habitantes mediante la provisión de servicios de alta calidad. Según Meyer (2014)

> La investigación descriptiva consiste en conceptualizar las características de la población que se está estudiado, en este caso del Cantón Huaca, su objetivo es describir el segmento demográfico sin centrarse en las razones del por qué se produce tal fenómeno.

3.1.4. Métodos utilizados

3.1.4.1. Analítico-Sintético

El método analítico sintético en si se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad tal como es el análisis y la síntesis. En primera instancia el análisis es dicho procedimientos lógicos que en si posibilitan descomponer mentalmente un todo en las partes y cualidades en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. El método analítico sintético nos ayudara a que nuestra investigación a analizar y sintetizar todos los datos obtenidos para luego hacer reflexiones y llegas a posibles soluciones que se vinculen al buen manejo de la gestión pública con respecto al servicio del Agua potable.

Según Rodríguez (2017)

> Se refiere a un procedimiento de análisis lógico que permite comprender de una manera tota el objeto de estudio, permitiéndonos estudiar cada cualidad o característica que encontremos durante la investigación. En cambio, la síntesis establece una combinación de dichas características ya previamente analizadas para descubrir la realidad situacional en la que se encuentra el objeto de estudio. (p.4)

3.1.4.2 Método Inductivo

Este método parte de razonamientos particulares a unos generales, este método permite la formación de hipótesis, por ello el método inductivo es la inducción la cual refleja lo que hay de común entre los objetos de estudios, a partir de esto se con una buena observación se pueden obtener datos que nos ayudaran con nuestra investigación. Según Rodríguez 2017 "Este procedimiento inductivo ha sido potenciado por los positivistas como el único válido para generar conocimientos" (p.10). Ya que en la actualidad este método es muy utilizado dentro del ámbito investigativo, de igual manera este método nos ayudara a conocer la situación del servicio de agua potable en el Cantón Huaca de manera particular, llevándonos luego a generar posturas generales de cómo se lleva a cabo este proceso.

3.1.4.3 Método Deductivo

Según Hernández et al. (2014)

> El método deductivo es una técnica de razonamiento utilizada para derivar conclusiones lógicas a partir de premisas o principios establecidos. En este enfoque, se parte de afirmaciones generales para llegar a conclusiones específicas sobre fenómenos o hechos concretos. Según este método, la conclusión se deriva directamente de las premisas presentadas, lo que implica que la conclusión es una consecuencia lógica de dichas premisas. (p.6)

3.2. IDEA A DEFENDER

La idea para defender es que una gestión pública efectiva y responsable es clave para garantizar el acceso a agua potable y saneamiento de calidad a la población de Cantón San Pedro de Huaca, lo que a su vez contribuirá a mejorar su calidad de vida y bienestar

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente

Gestión Publica

Se refiere al conjunto de acciones y decisiones que los gobiernos locales y nacionales llevan a cabo para la administración del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca.

Variable dependiente

Calidad del servicio de Agua Potable y saneamiento

Es un servicio público el cual es prestado por el Estado o particulares dependiendo el sistema de cobertura y calidad, para consumo humano, y el mejoramiento de este servicio se ve involucrado en la satisfacción de los ciudadanos.

3.3.1. Operacionalización de Variables

Tabla 4: Operacionalización de variables

Conceptualización	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Análisis de la Gestión Pública y su incidencia en la calidad del Servicio de Agua Potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca	**Independiente** Gestión Pública	La gestión pública está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes.	• Talento Humano	• Cuantas personas existen en la prestación de servicios en el departamento de talento humano • Cuantas personas existen en la prestación de servicios en la Dirección de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento • La prestación de servicios se distribuye en dirección de obras y servicios públicos.	Análisis documental	Gia de preguntas
			• Información	• Accesos a la información de derechos de conexión para instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado **Agua Potable** **Alcantarillado** • Coordinación y notificación del plazo de cancelación de las facturas en los 30 días calendario a partir de la fecha de la emisión, de no hacerlo, se cobrará una multa del 10% del consumo, que se incrementará directamente a la carta de consumo. • Accesos fáciles a los canales de comunicación	Entrevista-encuesta Análisis documental	
			• Tecnología	• Dentro de la dirección de agua potable y alcantarillado se maneja el sistema de gestión de comercialización del servicio CGS.		

		• Presupuesto	• **Programa: Agua potable y alcantarillado** **Presupuesto** Gastos de inversión Gastos de personal para invertir: Remuneraciones básicas Remuneraciones complementarias Subsidios Remuneraciones temporales Bines y servicios Contratación de estudios, Bienes y muebles **Total, programa 3.3.0**: 380.800.00	Entrevista o encuesta
Dependiente Calidad del Servicio de Agua Potable Y saneamiento	Es un servicio público el cual es prestado por el Estado o particulares dependiendo el sistema de cobertura y calidad, para consumo humano, y el mejoramiento de este servicio se ve involucrado en la satisfacción de los ciudadanos.	• Encuestas de satisfacción del cliente	• **El servicio de agua potable en el cantón Huaca por parte de la empresa pública** • **El servicio de saneamiento en los tanques de reserva de agua**	Encuesta - Entrevista
		• Evaluaciones de seguimiento y retroalimentación	• **Los procesos administrativos de los servicios de agua potable y saneamiento**	

• Análisis de quejas y reclamaciones	• **Que se necesita para mejorar la calidad del agua que baja al Cantón Huaca** Mejorar el sistema de purificación del agua Lavado periódicamente de las tuberías Utilizar un mejor desinfectante de agua • **Realizan un seguimiento adecuado al personal encargado de las zonas de mantenimiento y más.**
• Métricas de rendimiento	• **Frecuencia experimenta interrupciones en el suministro de agua en su hogar** • **Los pagos que realiza por los servicios de agua potable y saneamiento** • **calidad del servicio de agua potable y saneamiento en su hogar**
• Evaluación de calidad interna	• Se realizan Evaluaciones internas a empleados de la unidad de agua potable y alcantarillado para medir la capacidad y el puesto en los que se los ubican. • la revisión de interacciones con compradores por el director de agua potable y alcantarillado • se realiza capacitaciones al personal encargado de los tanques de agua y demás maquinaria encargada de servir a ciudadanía.

Fuente: Investigación bibliográfica

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Población

Según Lugo (2014)

> La población estadística, llamada también universo, se refiere al conjunto completo de elementos que se desea estudiar. Debido a la complejidad de estudiar todos los elementos de una población, especialmente si es infinita, se selecciona una muestra representativa de esta población para llevar a cabo los estudios. (p.5)

En esta investigación se la realizara el cantón huaca para conocer la opinión pública de los habitantes y como la gestión de agua potable y alcantarillado tiene una gestión adecuada de los servicios que presta el GAD hacia la comunidad en general y contribuir de manera eficiente las opiniones que se darán acorde a sus necesidades de su comunidad, esto ha sido beneficioso para la comunidad en este caso se aplicara las técnicas de entrevista.

Tabla 5:Población del cantón

Población Cantón San Pedro de Huaca		
Cabecera cantonal (urbano)	3859	50.50%
Parroquia Rural	3765	49.50%
Total	7624	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Huaca (2023)

Muestra

En la presente investigación se aplicará la técnica de entrevista una muestra que se consideró principalmente es que estará dirigida a las autoridades del Gad San Pedro de Huaca que está destinada a que proyectos de ayuda se brindó a la ciudadanía con las nuevas ordenanzas, esta entrevista se la aplicara principalmente a los directivos de agua potable (Epmapa-T).

Según Lugo (2014)

> La muestra es una parte representativa de una población donde sus elementos comparten características comunes o similares. Se utiliza para estudiar a la población de una forma más factible, debido a que se puede contabilizar fácilmente. Cuando se va a realizar algún estudio sobre el comportamiento, propiedades o gustos del total de una población específica, se suelen extraer muestras. Estos estudios que se realizan a las muestras sirven para crear normas o directrices que permitirán tomar acciones o simplemente conocer más a la población estudiada (p.7)

Cálculo de la fórmula para establecer el numero correcto de las personas encuestar

En base a la población finita determinada de los habitantes del cantón San Pedro de Huaca se aplicó una formula la cual permitió determinar una muestra de la población finita, ya que cuenta con una población alrededor de 7,624 habitantes, según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Huaca (2020).

Formula:

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

Desarrollo:

$$n = \frac{(1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5 * 7.624}{(0{,}05)^2 (7.624-1) + (1{,}96)^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{3{,}8416 * 0{,}5 * 0{,}5 * 6.241}{(0{,}0025)(7.623) + 3{,}8416 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{7322{,}0896}{20{,}0174}$$

$$n = 365 \text{ Habitantes}$$

Tamaño de la muestra con su valor respectivo

N= Universo de población: 7624

n= Tamaño de la muestra: 365

P= Proporción de éxito: 0,5

Q= Proporción de fracaso: 0,5

Z^2= Valor para confianza: 1,96

e= Error admisible: 0,05

Explicación de la muestra

Formula distribución de muestra

$(desviacion\ estandar)\ \boldsymbol{ksh} = \boldsymbol{nh}(muestra)\ \boldsymbol{Nh}(población)$

$$(\text{desviación estandar})\text{ksh} = \frac{\text{nh(muestra)}}{\text{Nh(población)}}$$

$\boldsymbol{ksh}$ = 0,0111

$(\boldsymbol{Nh})(\boldsymbol{fh}) = nh$

Distribución de encuestas por parroquias.

Tabla 6: Distribución de encuestas

Parroquia	Población	Encuestas
Cabecera cantonal Huaca	3859	185
Mariscal sucre	3765	180

Fuente: Consejo Nacional Electoral 2017

Justificación de la población

Para escoger a nuestra población emos tomado en cuenta que de acuerdo con el Consejo Nacional Electoral (2014), en su art. 11 menciona que el derecho al voto será de acuerdo con la edad de las personas, en tal caso las personas mayores de dieciocho años tienen la obligación de sufragar, mientras que las personas de 16 y 65 años en adelante su voto serán facultativo.

Mientras que la LOSEP en su artículo 5 menciona que las personas mayores de 18 años tienen el derecho y acceso a distintos servicios públicos, juntamente con sus derechos establecidos en la Constitución del Ecuador. Cabe señalar de igual manera que dentro de este trabajo de investigación se tomara en cuenta dos tipos de muestreo que son el probabilístico y el aleatorio simple. Con el muestreo probabilístico escogeremos las personas al azar para la realización de las encuestas, y el aleatorio simple es para tener una información más acertada de nuestro objeto de estudio.

3.4.2 Técnicas para la recolección de datos.

Entrevista

En nuestro caso implementamos la técnica de la entrevista ya que esta nos ayudara a recolectar datos verídicos de manera directa y en contacto con la sociedad. Esta entrevista constara de preguntas relacionadas a nuestra temática sobre el análisis de la gestión pública y como incide está en el mejoramiento del Agua Potable y Saneamiento del Cantón Huaca.

Según Mejia (2014)

> Las entrevistas son un método muy útil para recabar datos y gracias a ciertas cualidades especiales todavía se usan muchísimo Siempre participan como mínimo dos personas, una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio (p.3)

Encuesta

En la presente investigación utilizamos la encuesta ya que nos ayudara de igual manera la recolección de datos que sean necesarios, las preguntas de esta encuesta serán sencilla y fácil de contestar para que la sociedad no tienda a confundirse. Según López y Roldan (2015)

> La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (p.15)

Observación

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Es la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente. En el caso de nuestra investigación empleamos la observación ya que nos adentraremos a la realidad situacional de la sociedad que viven los ciudadanos en ello Cantón Huaca con respecto al mejoramiento del servicio de Agua Potable y saneamiento; veremos la realidad de este proceso y entraremos en contacto con los ciudadanos.

3.5.1 Instrumentos de Investigación

3.5.1.2. Cuestionario

Según Hernández et al. (2014)

> Este instrumento de investigación es uno de los más utilizados para recolectar datos, este consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables utilizadas en la investigación. El contenido de este cuestionario consta de preguntas que puede ser variado de acuerdo que información se desea recolectar.

En este caso el cuestionario realizado ser lo hará a la ciudadanía del Canto San Pedro de Huaca para conocer las posibles problemáticas que se llevan a cabo respecto al servicio de Agua potable y del saneamiento dentro del cantón, de igual manera se analizara con esto como se maneja el GAD la gestión pública.

3.5.1.3. Guía de Preguntas

Según Hernández et al (2014)

> Las entrevistas estructuradas guían al entrevistador mediante un conjunto específico de preguntas, que deben seguirse rigurosamente en orden establecido. En contraste, las entrevistas semiestructuradas utilizan una guía de temas o preguntas, permitiendo al entrevistador añadir preguntas adicionales para clarificar conceptos o profundizar en temas específicos según sea necesario. Por otro lado, las entrevistas abiertas se basan en una guía general de contenido, ofreciendo al entrevistador total flexibilidad para gestionar la conversación (p.493)

3.6. RECURSOS

Tabla 7:Recursos

Recursos	Detalles
Recursos humanos	• Equipos de computación • Directivos de junta de agua potable
Recursos tecnológicos	• Computadora • Acceso a internet • Impresora • Teléfonos móviles
Recursos materiales	• Hojas • Esferos • Computador • Carpetas • Cuadernos

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

El contenido de la investigación tiene como base, el "Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca.", y para esto se recolecto información oportuna y relévate por parte de la ciudadanía de este y de las autoridades del área de agua potable y alcantarillado que se encuentra en el cantón de San Pedro de Huaca.

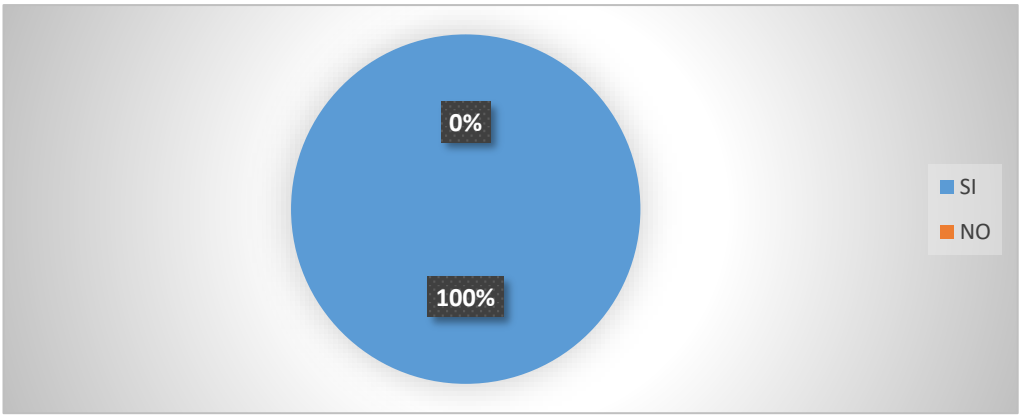
4.1.1 Resultados de la encuesta

Usted paga el servicio de agua potable de su hogar

Tabla 8:estadístico paga el servicio de agua potable de su hogar

Estadístico	
Validadas	365
Perdidas	0

***Figura 1*:** Del pago del servicio de agua potable de su hogar



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

En anterior grafico se muestra que en su mayoría las personas pagan sus servicios básicos de agua potable, adecuando de la mejor manera en análisis de nuestros resultados, además se constató que este servicio que presta el gad

parroquial de San Pedro De Huaca tiene factores positivos al momento de realizar algún pago, tenemos un 100% de las personas encuestadas que pagan este servicio con normalidad al momento de tener alguna deuda pendiente por este servicio que ofrece la municipalidad de San Pedro de Huaca.

1. **¿Como considera usted la atención que brinda el personal del departamento de Talento Humano?**

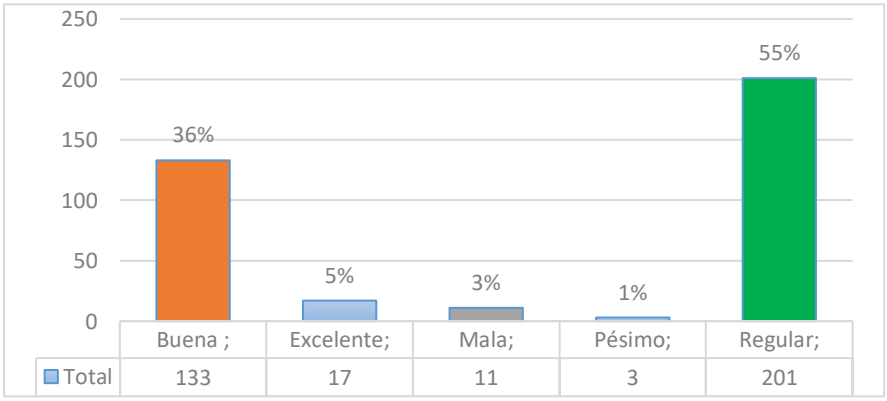
Tabla 9: Estadísticos de la atención que brinda el personal del departamento de Talento Humano.

	Estadístico
Validadas	65
Perdidas	

Tabla 10 Porcentaje de la atención que brinda el personal del departamento de Talento Humano.

Validadas	Frecuencia	Porcentaje
Buena;	133	36%
Excelente;	17	5%
Mala;	11	3%
Pésimo;	3	1%
Regular;	201	55%
Total, general	365	100%

Figura 2: Atención brindada, por el departamento de talento humano



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

Según el análisis realizado se interpreta que la atención brindada, por el departamento de talento humano es muy regular por parte de este departamento, esto significa que el departamentos de talento humano en San Pedro de Huaca,

según los datos encuestados un 55% de la población considera que la atención es regular mientras que un 36% considera que tiene una buena atención, mientras que un 5% considera que es excelente y tan solo el 3% y el 1% consideran que este servicio que presta es mala y pésima considerando estos datos podemos ver que este departamento se está acoplando de manera significativa para que la sociedad pueda informarse de manera adecuada.

2. **¿Considera Ud. que el servicio de agua potable en el cantón Huaca por parte de la empresa pública es:**

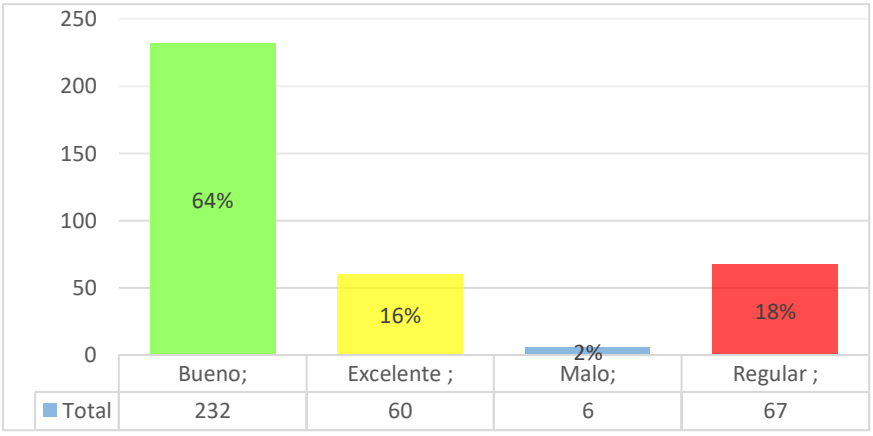
Tabla 11: Estadísticos servicio de agua potable en el cantón Huaca.

	Estadístico
Validadas	65
Perdidas	

Tabla 12:Porcentaje del servicio de agua potable en el cantón Huaca.

	Validadas	Frecuencia	Porcentaje
	Bueno;	232	64%
	Excelente;	60	16%
	Malo;	6	2%
	Regular;	67	18%
	Total, general	**365**	100%

Figura 3. Servicio de agua potable en el cantón Huaca.



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

Dentro de los porcentajes que se encuestaron dentro de San Pedros de Huaca y Mariscal Sucre, se menciona que el Gad ayuda de manera significativa en lo que es el servicio de agua potable y esto ha sido muy bien considerado por parte de la población, cabe mencionar que las gestiones se realizan de forma adecuada por

que un 64% considera que es un servicio bueno, mientras que el 18% menciona que es regulara y el 16% y el 2% considera que es excelente y por último el 2% considera que es malo.

3. **¿Considera Ud. ¿Que los procesos que realiza para el acceso a las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado son?**

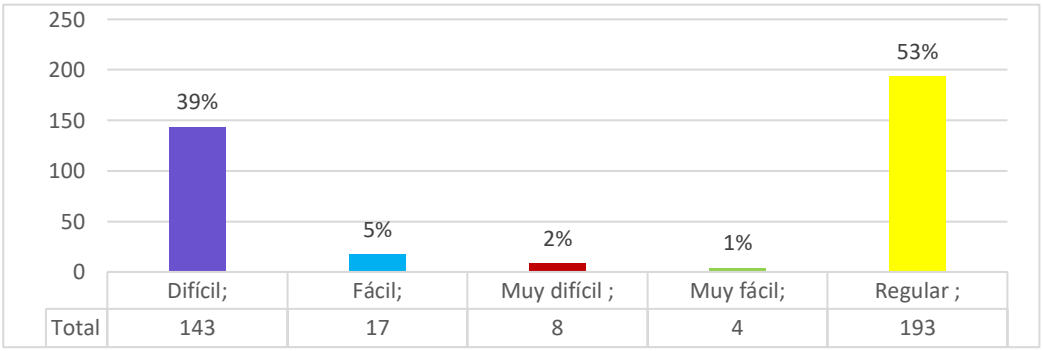
Tabla 13:Estadistico del proceso que realiza para el acceso a las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Estadístico	
Validadas	365
Perdidas	0

Tabla 14: Porcentaje del proceso que realiza para el acceso a las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.

Validadas	Frecuencia	Porcentaje
Difícil;	143	39%
Fácil;	17	5%
Muy difícil;	8	2%
Muy fácil;	4	1%
Regular;	193	53%
Total, general	**365**	100%

Figura 4.: Procesos que realiza para el acceso a las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

Dentro de los procesos que se realiza para la instalación de medidores y demás papales que se presenta dentro del gad para que la comunidad en general pueda acceder de manera adecuada a este servicio es un poco regular, porque la población considera que el 53% puede hacer estos trámites mientras que las

personas que no pueden acercarse de manera significativa cuenta con un 39% que considera que es muy difícil, mientras que el 5% lo considera que es fácil y el 2% y 1% considera que es muy difícil y muy fácil, cabe mencionar que es un proceso donde el gad les ayuda de manera que las personas puedan conocer lo que necesita para que los tramites sean rápidos y seguros.

4. **¿Está usted satisfecho con las acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos?**

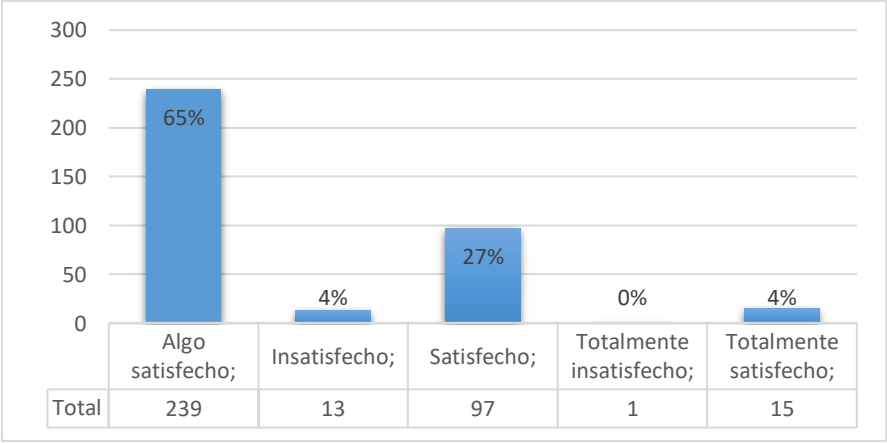
Tabla 15:Estadistico de acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos

	Estadístico	
N	Validadas	365
	Perdidas	0

Tabla 16: Porcentaje acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Algo satisfecho;	239	65%
Insatisfecho;	13	4%
Satisfecho;	97	27%
Totalmente insatisfecho;	1	0%
Totalmente satisfecho;	15	4%
Total, general	365	100%

Figura 5: Acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

Dentro del proceso de acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos la comunidad se encuentra con un 65 % algo satisfecha por las gestiones que se están realizando la dirección de obras y servicios públicos, adema un 27% esta satisfechos con las acciones que se están tomando para gestionar las acciones que se realicen, mientras que el 4% tanto satisfecha como así mismo insatisfecha cabe mencionar que las gestiones se toman en ayuda al cantón San Pedro de Huaca y Mariscal sucre.

5. **¿Dentro del Cantón Huaca existe o conoce usted algún tipo de mecanismo o acción que realicen el Gad Huaca para la notificación de fechas máxima en la cancelación de facturas del servicio de agua potable?**

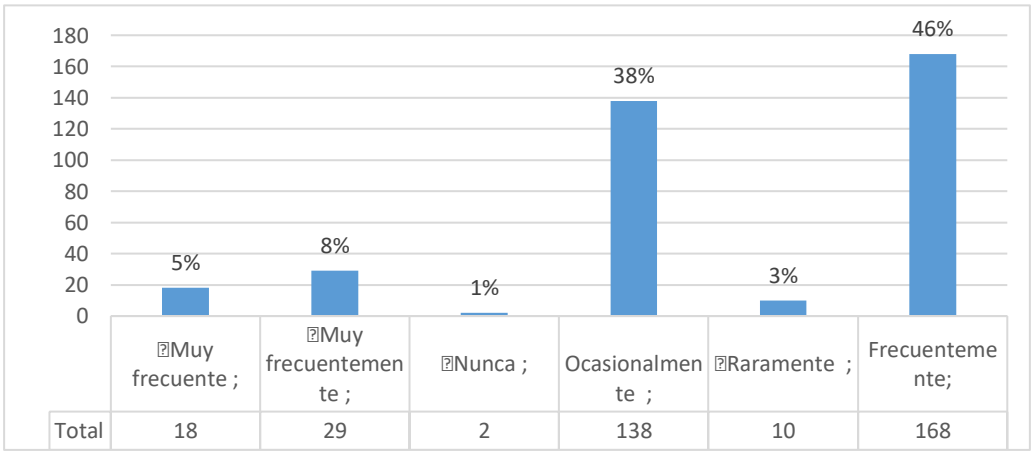
Tabla 17: Estadístico del mecanismo o acción que realicen el Gad Huaca

	Estadístico	
N	Validadas	365
	Perdidas	0

Tabla 18:Porcentaje del mecanismo o acción que realicen el Gad Huaca

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Muy frecuente;	18	5%
Muy frecuentemente;	29	8%
Nunca;	2	1%
Ocasionalmente;	138	38%
Raramente;	10	3%
Frecuentemente;	168	46%
Total, general	**365**	100%

Figura 6: Mecanismo o acción que realicen el Gad Huaca



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

Dentro de los canales de información y cancelación de facturas se considera que son muy adecuadas al momento de notificar a la comunidad dando haci que un 46% frecuentemente tiene su respectiva notificación y respuesta al momento de su cancelación mientras que el 38% ocasionalmente no maneja los mecanismos que proporciona la empresa dando haci que se está implementado de la mejor manera estos mecanismos para que la comunidad en general se entere y pueda cancelar sus facturas a tiempo.

6. **¿Con qué frecuencia experimenta interrupciones en el suministro de agua en su hogar?**

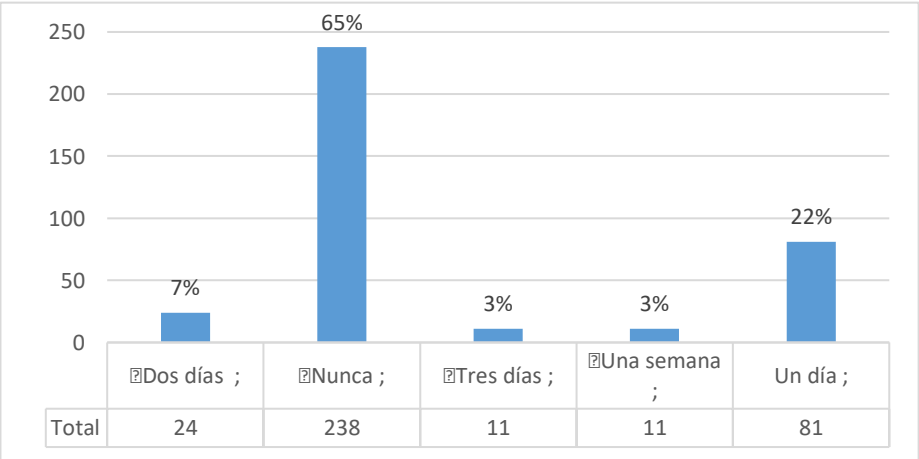
Tabla 19: Estadístico Interrupciones en el suministro de agua

	Estadístico	
N	Validadas	365
	Perdidas	0

Tabla 20: Porcentaje Interrupciones en el suministro de agua

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Dos días;	24	7%
Nunca;	238	65%
Tres días;	11	3%
Una semana;	11	3%
Un día;	81	22%
Total, general	365	100%

Figura 7:Interrupciones en el suministro de agua



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

Según el análisis realizado se interpreta que el suministro de agua tiene una capacidad adecuada al momento de la distribución de lo que es el líquido vital, esto significa que las interrupciones de agua dentro de lo es San Pedro de Huaca y Mariscal Sucre, según los datos encuestados un 65% de la población nunca se presenta interrupciones de agua potable mientras por motivos que siempre tiene este servicio en sus hogares mientras que el 22% presenta un día de interrupciones de este servicio , un 7% considera dos días y tan solo el 3% y 3% consideran que este servicio se interrumpe de tres días y el otro de una semana.

7. **¿Los pagos que usted realiza por los servicios de agua potable y saneamiento, considera que son?**

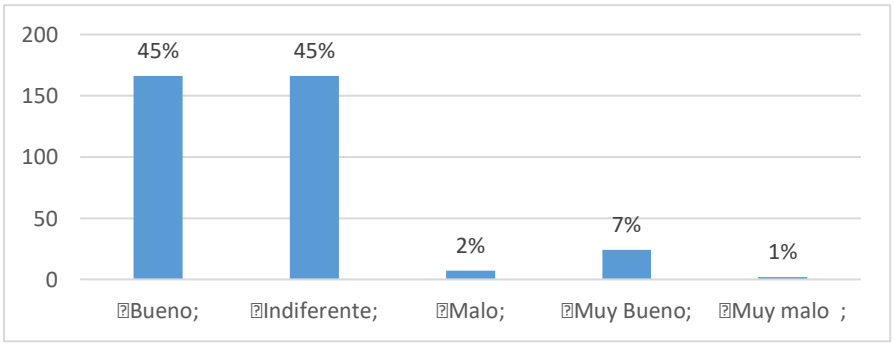
Tabla 21: Estadístico de los pagos que usted realiza por los servicios de agua potable y saneamiento

	Estadístico	
N	Validadas	365
	Perdidas	0

Tabla 22: Porcentaje de los pagos que usted realiza por los servicios de agua potable y saneamiento

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Bueno;	166	45%
Indiferente;	166	45%
Malo;	7	2%
Muy Bueno;	24	7%
Muy malo;	2	1%
Total, general	365	100%

Figura 8:Pagos que usted realiza por los servicios de agua potable y saneamiento



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

La gestión que realiza el GAD Huaca sobre la cobranza del servicio de agua potable y saneamiento, es una de las competencias que legalmente tiene la municipalidad, ya que como se menciona en la constitución el Gobierno autónomo debe velar por el bienestar del ciudadano, entre ellos está el derecho a este servicio, por lo tanto y de acuerdo a la encuesta realizada a los habitantes del cantón Huaca mencionan que un 45% este pago le es indiferente, ya que no se interesan por la calidad de la gestión que están realizando, mientras que otros 45% menciona que el servicio del pago es bueno, un 7% considera muy bueno y tan solo el 2 y 1% consideran que este pago es malo

8. **¿Cree Ud. Que las estrategias o iniciativas por parte del GAD Huaca y directivos para mejorar la gestión pública referente al servicio de agua potable y saneamiento son:**

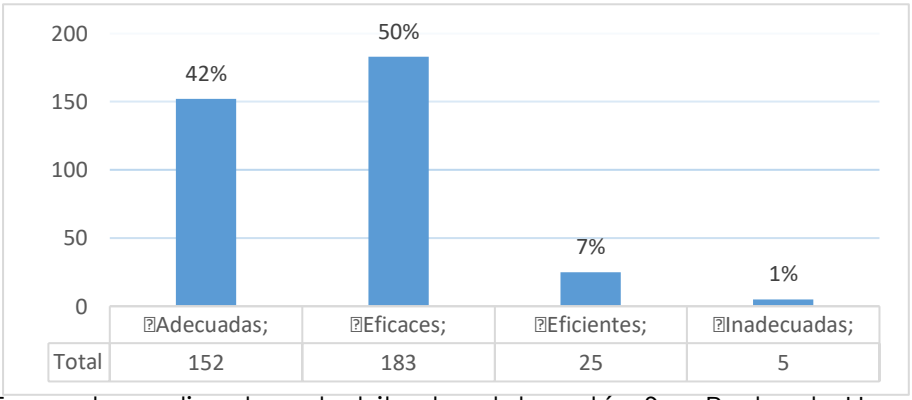
Tabla 23 :Estadístico de las estrategias o iniciativas por parte del GAD Huaca

	Estadístico
Validadas	65
Perdidas	

Tabla 24: Porcentaje de las estrategias o iniciativas por parte del GAD Huaca

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Adecuadas;	152	42%
Eficaces;	183	50%
Eficientes;	25	7%
Inadecuadas;	5	1%
Total, general	365	100%

Figura 9:Las estrategias o iniciativas por parte del GAD Huaca



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

Para que exista mejor calidad de servicios debe existir una mejora continua en cada una de la estrategia que se realicen dentro del GAD del Cantón Huaca, por ello es aún más eficiente cuando existe el trabajo en equipo, de igual manera es muy importante dar a conocer a la ciudadanía sobre estas iniciativas a realizarse para que ellos sepan las acciones propuestas por parte de las autoridades, en este caso de acuerdo a la encuesta realizada con un 50% mencionan que estas acciones son eficaces, ya que las estrategias que se han aplicado han generado buenos resultados, un 42% menciona que las estas iniciativas si son adecuadas para mejoramiento del Cantón, y solo 8% mencionan que las estrategias no son las adecuadas para dichas mejoras.

9. **¿Cuál medio de comunicación cree usted que es el más conveniente para informar sobre la suspensión de agua potable?**

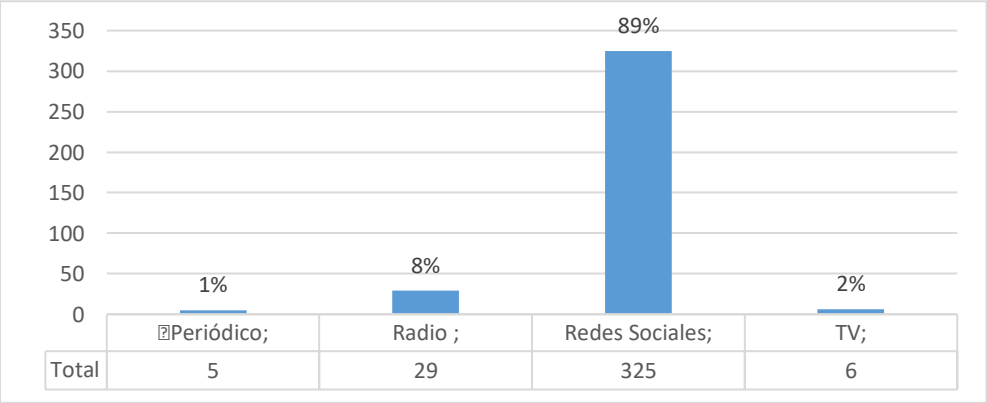
Tabla 25:Estadístico de informar sobre la suspensión de agua potable

	Estadístico	
N	Validadas	365
	Perdidas	0

Tabla 26: Porcentaje de informar sobre la suspensión de agua potable

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Periódico;	5	1%
Radio;	29	8%
Redes Sociales;	325	89%
TV;	6	2%
Total, general	365	100%

Figura 10::Informar sobre la suspensión de agua potable



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

En la actualidad existen varios medios de comunicación que son más eficientes y rápidos, entre ellos están las redes sociales mismas que se utilizan a nivel mundial, dicho esto en el cantón San Pedro de Huaca existen estos canales de comunicación para informar a la ciudadanía hechos, avisos o información a realizarse o realizados, en este caso dentro de lo que compete con el servicio del agua potable las autoridades informan a los habitantes sobre la suspensión de este servicio en algunas ocasiones, por ello es importante que la ciudadanía lo conozca, y de acuerdo a la encuesta un 89% de la ciudadanía menciona que es mejor informarlo a través de las redes sociales, un 95 menciona que la suspensión del agua debe informarse por la radio, un 8% a través del periódico y televisión y solo un 1%.

10. ¿Considera usted que el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón san pedro de huaca demuestra compromiso para solucionar las problemáticas del servicio de agua potable y saneamiento?

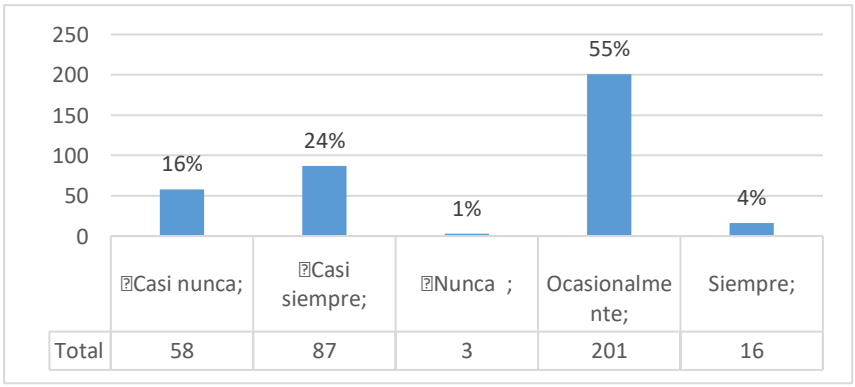
Tabla 27:Estadístico compromiso para solucionar las problemáticas del servicio de agua potable y saneamiento

	Estadístico	
N	Validadas	365
	Perdidas	0

Tabla 28: Porcentaje compromiso para solucionar las problemáticas del servicio de agua potable y saneamiento

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Casi nunca;	58	16%
Casi siempre;	87	24%
Nunca;	3	1%
Ocasionalmente;	201	55%
Siempre;	16	4%
Total, general	365	100%

Figura 11: Compromiso para solucionar las problemáticas del servicio de agua potable y saneamiento



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

Ante la presencia de problemas que se puedan acontecer dentro del Gobierno Autónomo Municipal debe existir el compromiso por parte de las autoridades para la generación de las soluciones ante dichos problemas, por ello a través de la encuesta un 55% de habitantes menciono que las autoridades solo ocasionalmente se comprometen a solucionar estos problemas, un 24% menciona que casi siempre lo hacen y solo un 16 y 4% casi nunca y nunca muestran compromiso las autoridades para la solución de estos problemas que a la vez causan caos dentro y fuera de la municipalidad.

11. ¿En qué aspectos cree usted que se debe mejorar la atención al usuario del servicio de agua potable y saneamiento?

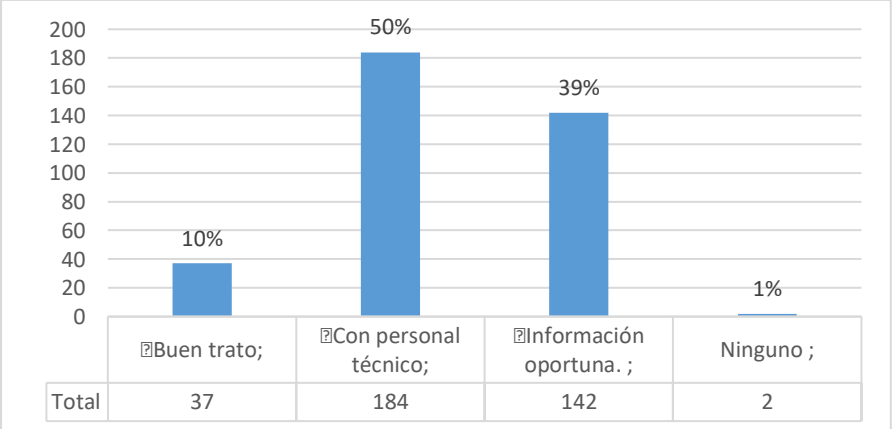
Tabla 29:Estadístico atención al usuario del servicio de agua potable y saneamiento.

	Estadístico	
N	Validadas	365
	Perdidas	0

Tabla 30: Porcentaje *atención al usuario del servicio de agua potable y saneamiento*

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Buen trato;	37	10%
Con personal técnico;	184	50%
Información oportuna;	142	39%
Ninguno;	2	1%
Total, general	365	100%

Figura 12: Atención al usuario del servicio de agua potable y saneamiento.



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

En la generación de un servicio de calidad es necesario cumplir con algunos parámetros que ayudan a que los usuarios o clientes se sientan conformes y a gustos con el servicio que están recibiendo, para ello las autoridades y funcionarios deben manejarse de la mejor manera para atender a los habitantes del Cantón Huaca, luego de la encuesta se menciona que en un 50% se debe mejorar la atención con personal técnico, más capacitado en la prestación de este servicio, y un 39% cree que se podría generar una mejor atención con una información oportuna, , y un 11% con un buen trato.

12. ¿Cuántas horas al día recibe agua potable, en su vivienda?

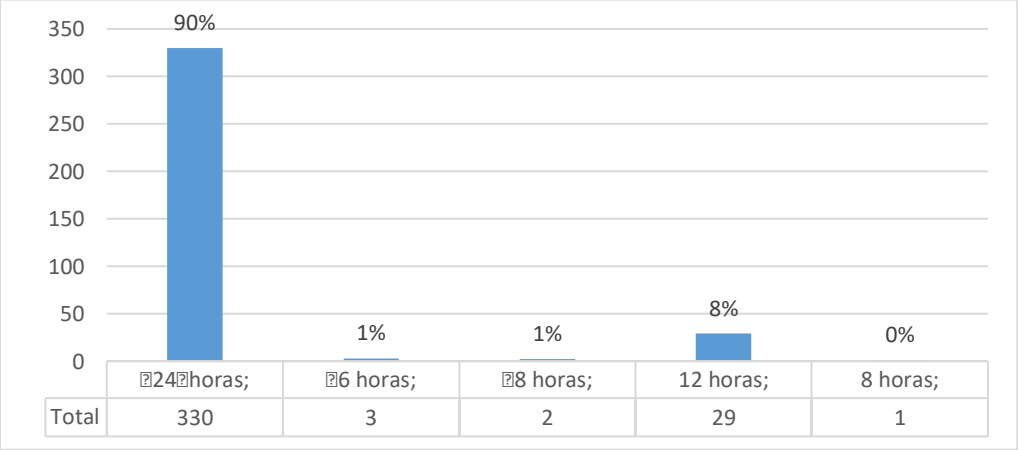
Tabla 31 :Estadístico de horas al día recibe agua potable.

	Estadístico	
N	Validadas	365
	Perdidas	0

Tabla 32: Porcentaje de horas al día recibe agua potable

Validadas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
24 horas;	330	90%
6 horas;	3	1%
8 horas;	2	1%
12 horas;	29	8%
8 horas;	1	0%
Total general	365	100%

Figura 13: Horas al día recibe agua potable



Fuente: Encuestas aplicadas a habitantes del cantón San Pedro de Huaca (2024).

Análisis

El servicio de agua potable es un derecho de todos los ciudadanos por ende el GAD Municipal debe brindar este revisión para todos los habitantes del Cantón Huaca sin excepción, de acuerdo a la encuesta la prestación de este servicio a mejorado ya que en un 90% recibe este servicio las 24 horas del día, y en caso de suspensión existen el anuncio respectivo, y solo el 10% recibe este servicio una cuantas horas, pero de acuerdo a la información adquirida este el servicio de agua potable y saneamiento mejora cada vez más para que exista un mejor vivir para todos los habitantes del Cantón

4.1.2. Análisis Documental

Entrevista Dirigida Al Señor alcalde

Cargo	Pregunta	Hallazgo	Objetivo
Nombre: Jairo Huera Cargo: alcalde del Cantón San Pedro de Huaca	¿Cuál es el proceso para la formulación de la política pública u ordenanza que rigüe la prestación del servicio de agua potable y saneamiento?	❖ Ordenanza sobre la prestación del servicio de agua potable de alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades saneamiento ambiental	❖ Es reglamentar la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en nuestro cantón y fundamentalmente regula el cobro de la taza o tarifas dentro del cantón.
	¿Qué medidas podrían implementarse para garantizar un acceso adecuado al agua potable?	❖ La principal fuente de captación de agua queda en el rio chingual, que fundamentalmente queda en las áreas protegidas de nuestro cantón.	❖ Preservar las áreas de paramo de aquí de nuestro cantón y fundamentalmente hacer conciencia todos y cada uno de nuestros ciudadanos de nuestro cantón que cuiden lo que es el líquido vital.
	¿Como ayuda el GAD a los usuarios del Cantón Huaca para mejorar los mecanismos de cobros de planillas del servicio de agua potable y alcantarillado?	❖ Se ayuda con creación de la ordenanza de remisión del 100% de intereses, multas y recargos derivados de tributos municipales	❖ Es mecanismo proactivo y solidario con intención en mitigar las repercusiones negativas en el bienestar económico y social de nuestros ciudadanos que no solamente responde a una consideración financiera sino también es un compromiso social y moral.
	¿Se han creado planes, programas o proyectos que ayuden a que la dotación del servicio de agua potable y saneamiento se lo realice de manera efectiva y a toda la comunidad?	❖ Se realiza la operación y mantenimiento de sistema de agua potable y alcantarillado de la ciudad de huaca	❖ Dichos programas y proyectos se los realiza cada año con el llamado POA adquisición de materiales para la paralización y mantenimiento de los sistemas de agua potable.
	¿Dentro de presupuesto General del Estado, existe una parte destinada para al este servicio?	❖ Si dentro de la partida presupuestaria existe una parte destinada para al este servicio.	❖ Dicho presupuesto este asignado para ejecutar el programa de agua potable y

	Como se distribuyen los recursos del servicio de agua potable para el mantenimiento de los tanques y equipos necesarios que ayuden a mejorar la calidad de este servicio. . - Considera Ud. que GAD realiza todas las gestiones necesarias para beneficio de los usuarios del servicio de agua potable. Existe un espacio donde el usuario pueda comunicarse directamente con el GAD para presentar problemas o quejas acerca de este servicio	❖ Una parte se designa para el pago del personal operativo y administrativo de la dirección de agua potable y también para la adquisición de materiales, para las reparaciones de daños, tuberías y nuevas conexiones domiciliarias. ❖ El personal operativo de agua potable en nuestro cantón es fijo y diariamente realiza los trabajos de operación y mantenimiento ❖ Si, disponemos de la oficina de la dirección de agua potable en la calle 8 de diciembre	alcantarillado donde los recursos son para poder solventar los pagos tanto a nuestro personal operativo como administrativo. ❖ Realizan el trabajo de operación, mantenimiento, atención al cliente, reparaciones, y nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado. ❖ garantizar un servicio durante las 24 horas del día en calidad y cantidad para nuestros usuarios de nuestro Cantón. ❖ nuestros usuarios pueden recetar los requerimientos o quejas que tienen para nosotros poder solventar cualquier requerimiento lo más pronto posible.

Entrevista a director de agua potable

Cargo	Pregunta	Hallazgo	Objetivo
Nombre: Jorge Tulcanaz Cargo: director de Agua Potable y Alcantarillado	Ud. ¿Cómo gerente del departamento de agua potable como califica su gestión en la prestación del servicio de agua potable? ¿Cómo realiza Ud. el manejo de la operación y mantenimiento	➢ Mi trabajo va encaminado en dotar de agua potable en calidad y cantidad a la ciudad de Huaca ➢ Logrando una buena comunicación con los trabajadores para estar atentos a cualquier daño en el SAP, también se	➢ El servicio de agua potable sea ininterrumpido, es decir que el servicio de agua potable sea las 24 horas. ➢ Generar un mejor servicio de calidad y estableciendo

	para la gestión del agua potable dentro del cantón Huaca?	estableció dos números celulares para que los usuarios nos comuniquen o reporten daños en las redes de agua potable o alcantarillado.	nuevas estrategias de mejoras.
	¿Este departamento posee algún plan o programa que permita medir si la prestación del servicio de agua potable y saneamiento se lo hace de manera efectiva y a toda la comunidad?	➢ Los usuarios realizan un registro en un documento que reposa en esta oficina y personalmente se recepta su requerimiento y se atiende en el menor tiempo posible.	➢ Conocer así los problemas, las quejas de los usuarios de manera que den a conocer su punto de vista.
	¿En qué reglamento o ley se basa para la realización de una buena coordinación entre los directivos y usuarios del servicio de agua potable y saneamiento?	➢ EL CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, COOTAD, articulo 55	➢ Regula el cobro de la tasa o tarifas en la ➢ Ciudad de San Pedro de Huaca. ➢ Reglamenta la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado
	¿En su criterio, ¿cuáles son los principales inconvenientes que se presentan en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado?	➢ Son los daños o roturas de las tuberías por eventos de la naturaleza que no se puede prever, también por la existencia de conexiones clandestinas que son difíciles de detectar.	➢ No identificar o conocer los daños de la naturaleza que se puedan presentar a futuro.
	Ud. ¿Cómo gerente que estrategias debería instaurar dentro de este departamento para mejorar este servicio de una manera más eficiente y de calidad?	➢ Motivar al personal para estar siempre alerta y presto a servir a la ciudadanía. ➢ Realizar inspecciones periódicas a las diferentes estructuras para ir reemplazando los accesorios defectuosos	➢ Mantener un plan B sobre cualquier evento que se pueda presentar u daños.
	¿Cuáles considera Ud. que son las áreas básicas donde se debería enfocar más para mejorar la administración del servicio de agua potable y alcantarillado?	➢ la planta de tratamiento de Yambá	➢ Conocer las estructuras de aireación, sedimentación, filtración, cloración y reserva de agua

	¿Qué plan de acción han manejado para la solución de daños presentados dentro del sistema para la dotación del servicio de agua potable y saneamiento?	Acudir de manera inmediata al lugar del daño para realizar la reparación respectiva y reestablecer el servicio. Coordinar con la dirección de obras públicas de nuestro municipio	potable de toda la ciudad de Huaca. Es importante tener un plan estratégico que ayude a la solución de los problemas, para acudir de manera inmediata.

Entrevista al jefe de laboratorio

Cargo	Pregunta	Hallazgo	Objetivo
Nombre: María Enríquez Cargo: jefa de laboratorio	¿Qué parámetro de control del agua determinar su calidad en medición de cloro y pH?	➢ el parámetro principal que indicaría en sí la calidad del agua es el cloro.	➢ El consumo de agua hacia la ciudadanía sea la mejor y pueda tener los parámetros de calidad y entregar un agua adecuada al servicio de la sociedad.
	¿Cómo se mide el PH en el consumo del agua para que tenga una mejor calidad para los usuarios que consumen el agua?	➢ El valor de PH lo que hacemos es verificarlo o medirlo	➢ Mejorar en sí las características fisicoquímicas del agua que nosotros entregamos.
	¿Según su experiencia que ámbito se tiene que mejorar dentro de las instalaciones y suministros de agua dentro del cantón san pedro de Huaca?	➢ Es cambiar una planta totalmente nueva.	➢ Con una nueva planta se podrá optimizar de mejor manera y más rápido todos los procesos para mejorar así el servicio.
	¿Cómo considera usted la calidad de prestación del servicio de agua potable y saneamiento a los usuarios o como la mejoraría?	➢ Es muy buena hay que tener en cuenta que el Carchi especialmente en la zona norte, los ríos que son bastante limpios no contienen por así mencionarles materiales o metales pesados que son dañinos para nuestra salud, entonces las aguas y los ríos del Carchi son prácticamente los más limpios a nivel de todo el Ecuador	➢ La calidad de agua entregada a la ciudadanía de Huaca es muy buena, y limpia.

¿Existen problemas recurrentes en el suministro del servicio de agua potable y saneamiento en las diferentes parroquias del Cantón San Pedro de Huaca? ¿Cuáles son los más comunes?	➢ tenemos dos parroquias la parroquia urbana que es huaca y la parroquia urbana que es mariscal sucre, entonces mariscal sucre cuenta con una planta compacta además es una de las juntas administradoras de agua que mantiene una excelente gestión. ➢ Los problemas más recurrentes son las plantas de tratamiento que por decirlo así ya han cumplido su vida útil y necesitan un cambio.	➢ Es necesario que exista un plan de cambio de en las plantas de tratamiento, aunque no existen tantos problemas, pero sería más útil y mejor un cambio para mayor eficiencia y eficacia.
¿Hace mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de laboratorio para que obtenga mejores resultados en lo que es el muestreo de agua y desagüe?	➢ mantenimiento preventivo como son limpiezas, cambios de lámparas, cambios de baterías de los equipos para obtener mejores resultados.	➢ Si el procedimiento de mantenimiento preventivo es importante ya que es necesario para conservar la calidad del agua, a la vez es importante conocer su procedimiento.
¿Controla las operaciones de los equipos de laboratorio y aplica reactivos químicos para efectuar las pruebas de calidad?	➢ Cada equipo tiene su modus operandi tiene sus parámetros para realizar cierto control de un parámetro.	➢ Cada procedimiento ayuda a efectuar en las pruebas de calidad del agua que se entrega como un servicio.

Fuente: Investigación bibliográfica

4.1.3. Datos Secundarios

Análisis Documental

Ordenanza	Hallazgo	Objetivo

Reforma A La Ordenanza Agua Potable Y Alcantarillado.	➢ Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.	Es reglamentar la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado del cantón y fundamentalmente prestar un servicio de calidad hacia la ciudadanía.
	➢ Los gobiernos autónomos ➢ descentralizados municipales planificarán y operarán la gestión integral del ➢ servicio público de agua potable en sus respectivos territorios, y coordinarán ➢ con los gobiernos autónomos descentralizados regional y provincial el ➢ mantenimiento de las cuencas hidrográficas que proveen el agua para consumo ➢ humano	Es mecanismo proactivo tiene la intención en mitigar las repercusiones negativas en el bienestar de la sociedad ayudando de la mejor manera a la comunidad donde tenga algún aluvión o problemas con los servicios de agua potable y el mantenimiento de cada una de las cuencas hidrográficas.
Reforma	**Hallazgo**	**Objetivo**
Que reglamenta la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado y que regula el cobro de la tasa o tarifas en la ciudad de san pedro de huaca	El servicio de agua potable, según el uso de su destino se clasifica en las siguientes categorías: a) Residencial o de servicio doméstico b) Comercial c) Industrial d) Servicio oficial y de asistencia social	Tarifas enfocadas a residente, comerciantes y demás se clasifican en pagos tanto grandes como mínimos para que haci la comunidad pueda pagar lo establecido en la reforma.

Fuente: Investigación bibliográfica

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. Calidad del servicio de agua potable y saneamiento

4.2.2. La gestión publica

El concepto de gestión pública abarca bastantes parámetros que, si bien es cierto, se deben cumplir para que exista una adecuada gestión dentro de lo público. Para ello, como lo menciona en Huergo (2017), nos dice que dicha gestión se apoya y funciona a través de las personas; que por lo general son las que trabajan dentro de una entidad para alcanzar propuestas ya planteadas. Generalmente, la gestión pública va de la mano con la administración, ya que estas se refieren a la realización y coordinación de actividades que se realizan para alcanzar objetivo dentro de un gobierno o entorno social público.

Dicho esto, la gestión pública está encaminada a gestionar cambios que, de una u otra manera, pueden ser beneficiosa para la sociedad. Según Osborne Y Gaebler con su famoso libro "Reinventando el Gobierno" menciona las denominadas "CincoR": Restructuración, Reingeniería, Reinvención, Realineación, Reconceptualización. Estas son fundamentales para cumplir a cabalidad con la gestión pública, ya que cada una de estas ayuda a generar eficiencia y eficacia dentro del entorno público. Debido a esto, todas las gestiones realizadas por el GAD referente a este servicio son debidamente eficaces y adecuadas. La opinión de los ciudadanos está encaminada a que estas estrategias si funcionan en beneficio del todo el Cantón.

La gestión pública dentro del GAD pretende ser muy eficiente y de calidad en cada uno de los servicios o prestaciones que se realice. De acuerdo con el servicio de agua potable y saneamiento, la gestión pública que se maneja es muy adecuada, como lo menciona el Ing. Jairo Huera (2024), alcalde del Cantón Huaca. Se realiza todas las gestiones necesarias para el beneficio de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado. Para ello, se cuenta con un personal operativo fijo que realizan todos los días los trabajos de operación, mantenimiento, cloración y limpieza de los tanques de agua potable, con la finalidad de garantizar un excelente servicio durante las 24 horas del día, con calidad y cantidad.

Por ello, en opinión de los ciudadanos del Cantón Huaca, los habitantes reciben el servicio de agua potable todo el día, ya que las gestiones que realizan las autoridades

y funcionarios del GAD demuestran el compromiso apropiado para manejar este servicio y afrontar los problemas que se presentan.

Según la UNIR (2021), La gestión pública está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación. Esto con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes y garantizar el desarrollo del país, en este caso, del Cantón Huaca. De acuerdo con la gestión pública dentro del gobierno, debe existir una comunicación adecuada dentro de las dependencias. Esto para que exista un desempeño favorable al momento de brindar los servicios a los ciudadanos.

Es por lo que, dentro de la investigación realizada al Gerente del Agua potable, Ing. Jorge Tulcanaz, y al alcalde de Huaca, Jairo Huera, mencionan que efectivamente debe existir una buena comunicación dentro y fuera de las instalaciones de la entidad pública. Por ello, destaca la importancia de contar con una oficina de atención al cliente, donde los ciudadanos pueden presentar sus problemas o quejas, las cuales serán atendidas por los funcionarios encargados.

Cabe destacar que la gestión pública está estrechamente relacionada con la gerencia publica, la cual contribuye a la calidad, eficiencia y eficacia en los servicios gubernamentales. Por ello, el Ing. Jorge Tulcanaz señala que se estableció dos números de teléfono celular para que los usuarios puedan comunicarse o reportar daños en las redes de agua potable o alcantarillado. Además, menciona que todos los clientes que visiten las oficinas del agua potable deben registrar su experiencia en un documento, con el fin de evaluar si el servicio brindado es efectivo, eficiente y de calidad.

4.2.3. Servicio publico

Los servicios públicos no solo son requisitos normativos que la sociedad deben cumplir, sino que también representan beneficios para que los ciudadanos pueden vivir de manera adecuada y con calidad. Entre los servicios públicos se encuentra el agua potable, que consiste en la distribución de agua en los hogares a través de tuberías u otros medios, y el alcantarillado, que se encarga de la recolección de residuos, tratamientos de desechos. Estos servicios son administrados por los GAD's o Empresas públicas.

La municipalidad del Cantón Huaca brinda este servicio a sus habitantes, ya que es una de sus competencias exclusivas, según el artículo 55 del código orgánico de organización territorial (COTAD), El alcalde del Cantón, Ing. Jairo Huera, menciona el agua potable y alcantarillado son esenciales para el desarrollo sostenible de todos los ciudadanos

El Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica,(2021) señala que el servicio del agua potable y alcantarillado es uno de los servicios más importante, ya que contribuye al desarrollo sostenible para todos los ciudadanos, este servicio es considerado público por que el agua es un recurso vital y esencial para la vida y apta para el consumo humano. El alcalde Huera destaca que la principal fuente de agua del cantón Huaca es el rio Chingual, el cual, mediante procesos de cloración y filtración, se pone a disposición de toda la ciudadanía.

Dentro de la agenda 2030, uno de los objetivos que se incluyen para un desarrollo sostenibles está el del brindar un servicio de agua limpia y saneamiento para todas las personas, a nivel mundial. Para ello algunas de las propuestas que presenta la OPS es la de mejorar el desempeño en los programas de salud pública ambiental, poniendo énfasis en el agua, saneamiento e higiene. Así también se fortalecerá la vigilancia de los sistemas de salud pública ambiental, mejorar la infraestructura de los tanques de agua para la provisión del mismo servicio.

Según la Ing. María Enríquez, para lograr la eficiencia y calidad mencionadas, el agua debe cumplir con ciertos parámetros que determinen su calidad y si es apta para el consumo humano. Por ello, los encargados de laboratorio son expertos que conocen la cantidad de cloro que deben utilizar dentro de la planta de agua. Además, se realiza mantenimiento directamente en los equipos, como cambios de lámparas, baterías y sondas, teniendo en cuenta la antigüedad de los equipos para obtener mejores resultados.

4.2.4. Innovación y gestión publica

Para Ramírez (2010), la innovación dentro de la gestión pública ha sido reconocida como uno de los ejes de nuevos esfuerzos por reactivar, potenciar el papel de los Gobiernos y Administraciones Publicas frente a nuevos problemas, a la vez buscar nuevas estrategias de solución para beneficio de los ciudadanos. Generalmente estas innovaciones van mejorando con el pasar del tiempo, ya que, para dicha innovación, es más eficiente si va de la mano con la tecnología, porque a través de

esta se implementa el llamado gobierno electrónico, que ayuda a generar mejor eficiencia en las gestiones, acciones que el Gobierno realiza para los ciudadanos.

De acuerdo con el servicio de agua potable, el GAD San Pedro de Huaca a través de la innovación, ha implementado el mecanismo de cobros de planillas del servicio de agua potable y alcantarillado a través de la tecnología, ya que las facturas y planillas se las realizan a través de la internet, mismo que facilita el trabajo tanto para funcionarios como ciudadanos, ayudando así a mantener los ingresos del servicio de agua potable, en un sistema tecnológico eficiente.

El Ing. Jairo Huera, señala que se ha generado en la institución la ordenanza del 100%, a través de la cual se aspira revitalizar la confianza en la comunidad, fomentar la inversión local y en última instancia cultivar un entorno más resiliente frente a los desafíos económicos que se dan en el Cantón San Pedro de Huaca. La innovación se ha venido posicionando como un factor clave en el crecimiento y desarrollo de las economías, que rápidamente han pasado de ser una moda pasajera a un imperativo de supervivencia para la competitividad de las empresas, gobiernos municipales, provinciales, estado, entre otros. Así lo mención la OECD (2009).

Dentro del GAD San Pedro de Huaca se ha generado un avance en el diseño de plataformas webs, que genera un aprendizaje colaborativo tanto en el interior del gobierno, como en relación con los usuarios que reciben el servicio de agua potable y alcantarillado, construyendo así valores que sustentan un espacio democrático y trasparente.

De acuerdo con la investigación realizada se ha logrado obtener la opinión de la ciudadanía, la cual menciona que una de las mejores formas de mantener informados a los usuarios sobre las actividades, propuestas o inconvenientes que presenta el servicio de agua potable y alcantarillado, es que esta información sea publicada en las plataformas digitales. Recalcando que con el paso del tiempo la mayoría de los ciudadanos utiliza la tecnología, ya sean plataformas, sitios webs o redes sociales, es por ello que los ciudadanos coinciden en que toda la información debe ser transparente y ser puesta a disposición de los usuarios, en los distintos sitios de la web.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Es fundamental en el Gad de San Pedro de Huaca, mantener un presupuesto asignado para el mantenimiento y operación del sistema, asegurando así la continuidad y eficiencia del servicio. Además, que exista un mayor interés en lo que concierne al mantenimiento de los tanques de agua o mejor aún exista un cambio en toda la maquinaria, por cuanto es antigua y se necesita realizar constante reparación.
- Según la opinión recabada de la ciudadanía del cantón san Pedro de Huaca, es fundamental mantener informados a los usuarios a través de plataformas digitales, asegurando transparencia y accesibilidad a la información relacionada con el servicio. Esto responde a la creciente utilización de la tecnología por parte de los ciudadanos, quienes demandan una gestión pública más abierta y participativa.
- Las políticas implementadas dentro del GAD de Huaca no se aplican de manera significativa debido a los percances, la falta de información y los procesos necesarios para su desarrollo. Esto ocasiona una ejecución insuficiente de acciones para solventar adecuadamente cualquier desastre en los conductos de agua, así como en los desechos y alcantarillas del cantón.

5.2. RECOMENDACIONES

- Dentro del departamento de agua potable del GAD de Huaca se tiene que planificar a largo plazo, un plan estratégico para la renovación de la maquinaria antigua, considerando opciones para actualizar o remplazara equipos obsoletos, además implementar programas de mantenimiento preventivo, establecer rutinas de mantenimiento programado para prevenir averías y optimizar la eficiencia operativa del sistema.
- En las plataformas de información del GAD se debe fomentar la transparencia, publicar de manera clara y oportuna la información relacionada con el

servicio, como horarios, cortes programados, y proyectos en curso, además incentivar la participación ciudadana activa de la comunidad en la gestión y mejora continua del servicio mediante encuestas, reuniones informativas u otros métodos participativos.

- En caso de las políticas dentro del GAD de Huaca, se debe implementar un sistema de monitoreo a cargo de la Dirección De Agua Potable Y Alcantarillado para evaluar la efectividad de las políticas en la práctica y ajustar según sea necesario, de igual forma desarrollar planes de contingencia detallados para responder eficazmente a cualquier desastre en los conductos de agua, desechos y alcantarillado del cantón.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar Villanueva , L. (2015). *Fondo de Cultura Economica.* Obtenido de GOBERNANZA Y GESTIÓN PÚBLICA: https://marcelagonzalezduarte.files.wordpress.com/2018/01/aguilar-villanueva-gobernanza-y-gestion-publica.pdf

Arroyo, M., & García, J. (2022). Proceso de descentralización y el sector agua potable y saneamiento. *revista internacional de administración*, 5-20.

Arroyo, M., & García, J. (2022, julio). Proceso de descentralización y el sector agua potable y saneamiento. *Estudios de la gestión*(12), 49-72. https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3450/3294. Obtenido de revistas.uasb: https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3450

Bozeman , B. (1998). *La Gestión Pública su situacion actual.* Fondo de Cultura Económica.

Campaña, E. (2018). *Investigación Sobre Modelos De Gestión Comunitaria Del Recurso Agua Aplicable A Las Necesidades De La Parroquia San José De Chamanga, Cantón Muisne, Provincia De Esmeraldas*. [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador. http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15513/MDUT_Tesis_Estefania%20Campa%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Casemiro, B. (2019, mayo). *La Calidad en los Servicios Públicos*. [Archivo PDF]. Gobierno de la provincia de Salta. https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf.

Castillo , M. (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 grado]. Universidad Regional Autónomo de los

Andes. Repositorio Universidad Regional Autónomo de los Andes. https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11817/1/PIUAADM002-2020.pdf.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2017, 3 de junio). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. [Archivo PDF].Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf.

CEPAL. (2020). *La gestión del agua potable y su calidad en América Latina.* Naciones Unidas.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (20 de Octubre de 2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.* Recuperado el Enero de 2022, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

COOTAD. (31 de Dicieembre de 2019). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL.* Obtenido de https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf

Defensoria del Pueblo . (2022). Obtenido de Los servicios públicos domiciliarios: https://servicios.dpe.gob.ec/unidad-1-los-servicios-publicos-domiciliarios-y-sus-mecanismos-de-medicion/capitulo-1-marco-normativo/los-servicios-publicos-domiciliarios/#:~:text=Hidrocarbur%C3%ADfero%20(ARCH).-,Los%20servicios%20p%C3%BAblicos%20domiciliari

EPG Universidad Continental. (2017, 1 de agosto). *¿Qué es la gestión pública? 3 cosas que debes saber*. Universidad Continental. https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-la-gestion-publica-3-cosas-que-debes-saber.

Fernández, J. (2018, diciembre). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Convergencia*(78), 175-193. https://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v25n78/2448-5799-conver-25-78-175.pdf.

GAD Municipal de San Pedro de Huaca. (2019, 15 de mayo). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. [Archivo PDF]. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. https://www.huaca.gob.ec/gadhuaca/images/pdf/PDYOT.pdf.

Hernandez, F. (24 de Junio de 2021). *Rendición de cuentas 2020*. Obtenido de Gob.ec: https://epmapatulcan.gob.ec/wp/?page_id=7487

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL.

Huergo, J. (2017). *Los procesos de gestión*. [Archivos PDF]. Gobierno de la provincia de Buenos Aires. http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf.

Instituto Nacional de Estadística Informática. (2020, 1 de junio). *Perú: Formas de acceso al agua y saneamiento básico*. [Archivo PDF]. INEI Instituto Nacional de Estadística Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf.

Ixtacuy, O. (2000, 25 de septiembre). *Estrategias de la Gestión Comunitaria*. [Archivo PDF]. Ecosur. https://ecosur.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1017/968/1/0000350331_documento.pdf.

Jiménez, G., & Pemán, I. (2013). *LA GOBERNANZA MULTINIVEL COMO ALTERNATIVA LA GESTIÓN DEL DESARROLLO DEL MEDIO RURAL*. Obtenido de https://www.consultores-urbanismo.com/archivos/documentos/979d472a84804b9f647bc185a877a8b5

La Calidad en los Servicios Publicos.cdr. (s.f.). *La Calidad en los Servicios Publicos.cdr*. Obtenido de Gobierno de Salta: https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL, CODIFICACION. (27 de Septiembre de 2004). Recuperado el Enero de 2022, de http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf

López, A. (2014). *La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje conceptual*. [Archivo PDF]. Instituto Nacional de la Administración Pública. http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf.

López, P., & Roldan , S. (2015, 10 de febrero). *Metodología de la investigación social cualitativa*. [Archivo PDF]. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf. Recuperado el Febrero de 2022

Lugo, Z. (2014). Población y muestra. *Diferenciador*, 1-16. https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/cd_23_poblacion_lugo_web.pdf.

Mejía, E. (2014). Técnicas e instrumentos de investigación. [Archivo PDF]. Aliat. http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf. Recuperado el Febrero de 2022

Meyer, W. (2006, 12 de septiembre). *La investigación descriptiva*. noemagico. https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php.

Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2021, 15 de Marzo). *Agua potable y Saneamiento*. Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. https://suia.ambiente.gob.ec/?page_id=539.

Montes De Oca, J., & Valle, B. (2018, diciembre). Mejoramiento del Sistema de Gestión de las Juntas de Agua en la provincia de Tungurahua. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación Uniandes EPISTEME, 5*, 689-698. https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1514/747.

Morales, J. M. (2005, febrero). El capital social y el valor público como ejes de acción para el desarrollo social. *Espacios públicos, 8*(15), 92-112. https://www.redalyc.org/pdf/676/67681507.pdf.

NORMATIVA PARA EVALUACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE. (29 de Octubre de 2018). *NORMATIVA PARA EVALUACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE*. Recuperado el Enero de 2022, de http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/NORMATIVA-PARA-EVALUACION-DE-LOS-SERVICIOS-P%C3%9ABLICOS-DE-AGUA-POTABLE....pdf

Ordenanza GADMSPH. (2019). *Ordenanza del Gobierno Municipal Descentralizado Municipal de San Pedro de Huaca*. Obtenido de https://www.huaca.gob.ec/gadhuaca/images/pdf/ORDENANZAS/REFORMA%20AGUA%20POTABLE%202015.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2019, 14 de mayo). *Agua y Saneamiento*. Organización Panamericana de la Salud. https://www.paho.org/es/temas/agua-saneamiento.

Ortega, C. (2023, 11 de diciembre). *Investigación mixta. Qué es y tipos que existen*. questionpro. https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20mixta%20es%20una,de%20estos%20m%C3%A9todos%20por%20separado.

Ramió, C. (2001, 3 de junio). *Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las Administraciones públicas latinas: modelo de estado y cultura institucional*. [Archivo PDF]. top. https://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/RAMIO%20MATAS,%20Carles%20-%20Los%20problemas%20de%20la%20implantacion%20de%20la%20nueva%20gestion.pdf.

Ramió, C. (2005). *Instituciones y nueva gestión pública en América Latina.* Editions Bellaterra.

Rodríguez, A. (2017, julio). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista escuela de administración de negocios*(82), 1-26. redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf.

Romero, F. (2011). *Vigilando el servicio público de agua potable, alcantarillado y desagüe*. Recuperado el Enero de 2022, de http://propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/F03.pdf

Rozas Balbontín , P., & Hantke-Domas , M. (2013). *Gestion Publica Y Servicios Publicos* . Chile: Copyright © Naciones Unidas.

Rubio, V. (2022). *Gestión Pública*. [Archivo PDF]. Fundación BBV. https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2018/06/1993_cu_000145_ort_ges.pdf. Obtenido de https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2018/06/1993_cu_000145_ort_ges.pdf

Santillan , M., Morillo, E., & Pavón, L. (2022, junio). La Nueva Gestión Pública Ecuatoriana y la Optimización de Recursos a través de la Contratación Pública. *Economía y negocios, 13*(1), 101-118.

https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/936/797.

UNICEF. (2017, 1 de enero). *Acceso a Agua, Saneamiento e Higiene*. UNICEF Ecuador. https://www.unicef.org/ecuador/acceso-agua-saneamiento-e-higiene.

UNIR. (2021, 7 de mayo). *¿Dónde se aplica la gestión pública?* La Universidad en Internet. https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20est%C3%A1%20enfocada,garantizar%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs. Obtenido de ¿Cómo orientar tu carrera profesional a la gestión pública?

Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., & Leo, G. (2014, mayo). Paradigmas en la investigación. Enfoque Cuantitativo y Cualitativo. *European Scientific Journal, 10*(15), 524-526. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/61258898/3477-1-10011-1-10-20140530201911 18-44529-1gutn4z.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPARADIGMAS_EN_LA_INVESTIGACION._ENFOQUE.

Zamora Cevallos, J. A., & Vivas Vivas, F. E. (21 de noviembre de 2022). *GESTION OPERATIVA PARA INSTALACION DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO*. Obtenido de REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456: https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespnov.0250

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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

ESTUDIANTE:	CUASPA REINA SEBASTIAN LEONARDO	**CÉDULA DE IDENTIDAD:**	0401725767
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PHD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA	**DOCENTE TUTOR:**	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE:	MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	
3	METODOLOGÍA	8,00	
4	RESULTADOS	8,00	
5	DISCUSIÓN	8,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar defensa y argumentación, utilizar vocabulario profesional
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,25	

Obteniendo una nota de: 8,08 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 29 de agosto de 2024

PHD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE TUTOR

MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS
DOCENTE

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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

ESTUDIANTE:	ESTACIO ARIAS ELBER MICHAEL	**CÉDULA DE IDENTIDAD:**	0401676572
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PHD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA	**DOCENTE TUTOR:**	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE:	MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,17	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,17	
3	METODOLOGÍA	8,17	
4	RESULTADOS	8,17	
5	DISCUSIÓN	8,17	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,17	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,17	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,17	

Obteniendo una nota de: 8,17 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 29 de agosto de 2024

PHD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE TUTOR

MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN ANDNATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET

NAME: Elber Michael Estacio Arias, Sebastian Leonardo Cuaspa Reina
DATE: 18 de septiembre de 2024
Topic: "Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca"
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 ■	**GOOD: 1,5** ☐	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
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.**
	EXCELLENT: 2 ■	**GOOD: 1,5** ☐	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
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 ■	**GOOD: 1,5** ☐	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
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 ☐	**GOOD: 1,5** ■	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
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 ☐	**GOOD: 1,5** ■	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
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 LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autoras: Elber Michael Estacio Arias, Sebastian Leonardo Cuaspa Reina

Fecha de recepción del abstract: 13 de septiembre de 2024

Fecha de entrega del informe: 19 de septiembre de 2024

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, porlo cual se validad dicho trabajo.

Atentamente

ARACELLY ALMEIDA

Firmado electrónicamente por: MARTHA VIVEROS

MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Anexo 3. Formato de la encuesta aplicada

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

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

Objetivo. Es conocer la satisfacción de los usuarios que pagan este servicio de agua potable y saneamiento, con el objetivo de obtener datos estadísticos que nos puedan delimitar el nivel de gestión y calidad del servicio prestado hacia la ciudadanía.

Encuesta anónima

Usted paga el servicio de agua potable de su hogar

	Si
	No

Gestión pública

Indicaciones:

Seleccione la respuesta que usted considere conveniente.

1. **¿Como considera usted la atención que brinda el personal del departamento de Talento Humano?**

	Pésimo
	Mala
	Regular
	Buena
	Excelente

2. **¿Considera Ud. que el servicio de agua potable en el cantón Huaca por parte de la empresa pública es:**

	Excelente
	Bueno
	Regular
	Malo
	Pésimo

3. **¿Considera Ud. ¿Que los procesos que realiza para el acceso a las instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado son?**

	Muy difícil
	Difícil
	Regular
	Fácil
	Muy fácil

4. **¿Está usted satisfecho con las acciones y gestiones que realiza la dirección de Obras y servicios públicos?**

	Totalmente satisfecho
	Satisfecho
	Algo satisfecho
	Insatisfecho
	Totalmente insatisfecho

5. **¿Dentro del Cantón Huaca existe o conoce usted algún tipo de mecanismo o acción que realicen el Gad Huaca para la notificación de fechas máxima en la cancelación de facturas del servicio de agua potable?**

	Muy frecuentemente
	Frecuentemente
	Ocasionalmente
	Raramente
	Nunca

6. **¿Con qué frecuencia experimenta interrupciones en el suministro de agua en su hogar?**

	Un día
	Dos días
	Tres días
	Una semana
	Nunca

7. **¿Los pagos que usted realiza por los servicios de agua potable y saneamiento, considera que son?**

	Muy Bueno
	Bueno
	Indiferente
	Malo
	Muy malo

8. **¿Cree Ud. Que las estrategias o iniciativas por parte del GAD Huaca y directivos para mejorar la gestión pública referente al servicio de agua potable y saneamiento son:**

	Eficientes
	Eficaces
	Adecuadas
	Inadecuadas

9. **¿Cuál medio de comunicación cree usted que es el más conveniente para informar sobre la suspensión de agua potable?**

	Tv
	Radio
	Redes sociales
	Periódico

10. **¿Considera usted que el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón san pedro de huaca demuestra compromiso para solucionar las problemáticas del servicio de agua potable y saneamiento?**

	Siempre
	Casi siempre
	Ocasionalmente
	Casi nunca
	Nunca

11. **¿ En qué aspectos cree usted que se debe mejorar la atención al usuario de el servicios de agua potable y saneamiento?**

	Buen trato
	Información oportuna.
	Con personal técnico

12. **¿Cuántas horas al día recibe agua potable, en su vivienda?**

	6 horas
	12 horas
	8 horas
	24 horas

Anexo 4 Formato de entrevista aplicada

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

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

Los estudiantes de octavo semestre de la carrera de administración pública estamos realizando una entrevista sobre Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca, la información que se obtendrá se utilizará únicamente con fines académicos.

La entrevista va dirigida al Gerente del agua potable
1. Ud. ¿Como gerente del departamento de agua potable como califica su gestión en la prestación del servicio de agua potable?
2. ¿Como realiza Ud. el manejo de la operación y mantenimiento para la gestión del agua potable dentro del cantón Huaca?
3. ¿Este departamento posee algún plan o programa que permita medir si la prestación del servicio del agua potable y saneamiento se lo hace de manera efectiva y a toda la comunidad?
4. ¿En que reglamento o ley se basa para la realización de una buena coordinación entre los directivos y usuarios del servicio de agua potable y saneamiento?
5. ¿En su criterio, cuáles son los principales inconvenientes que se presentan en la provisión de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado?
6. ¿Ud. ¿Como Gerente qué estrategias debería instaurar dentro de este departamento para mejorar este servicio de una manera más eficiente y de calidad?
7. ¿Cuáles considera UD. que son las áreas básicas donde se debería enfocar más para mejorar la administración del servicio de Agua Potable y Alcantarillado?
8. ¿Qué plan de acción han manejado para la solución de daños presentados dentro del sistema para la dotación del servicio del agua potable y saneamiento?

	La entrevista va dirigida al jefe de laboratorio
1.	¿Qué parámetro de control del agua determinar su calidad en medición de cloro y pH?
2.	¿Cómo se mide el PH en el consumo del agua para que tenga una mejor calidad para los usuarios que consumen el agua?
3.	¿Según su experiencia que ámbito se tiene que mejorar dentro de las instalaciones y suministros de agua dentro del cantón san pedro de Huaca?
4.	¿Cómo considera usted la calidad de prestación del servicio de agua potable y saneamiento a los usuarios o como la mejoraría?
5.	¿Existen problemas recurrentes en el suministro del servicio de agua potable y saneamiento en las diferentes parroquias del Cantón San Pedro de Huaca? ¿Cuáles son los más comunes?
6.	¿Hace mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de laboratorio para que obtenga mejores resultados en lo que es el muestreo de agua y desagüe?
7.	¿Controla las operaciones de los equipos de laboratorio y aplica reactivos químicos para efectuar las pruebas de calidad?

La entrevista va dirigida al alcalde

1.	¿Cuál es el proceso para la formulación de la política pública u ordenanza que rigüe la prestación del servicio de agua potable y saneamiento?
2.	¿Cuál es el mecanismo para el juicio de la política pública sobre la prestación y dotación del servicio de agua potable y saneamiento dentro del cantón Huaca?
3.	¿Como ayuda el GAD a los usuarios del Cantón Huaca para mejorar los mecanismos de cobros de planillas del servicio de agua potable y alcantarillado?
4.	¿Se han creado planes, programas o proyectos que ayuden a que la dotación del servicio de agua potable y saneamiento se lo realice de manera efectiva y a toda la comunidad?
5.	¿Dentro de presupuesto General del Estado, existe una parte destinada para al este servicio?
6.	Como se distribuyen los recursos del servicio de agua potable para el mantenimiento de los tanques y equipos necesarios que ayuden a mejorar la calidad de este servicio.
7.	Considera Ud. que GAD realiza todas las gestiones necesarias para beneficio de los usuarios del servicio de agua potable.
8.	Existe un espacio donde el usuario pueda comunicarse directamente con el GAD para presentar problemas o quejas acerca de este servicio

Anexo 5.solicitud de entrevista

Oficio Nro. UPEC-FCII-2024-0023-OF.

Tulcán, 09 de abril de 2024

Asunto: Solicitud de información para desarrollar Trabajo de Integración Curricular _ESTACIO, CUASPA (AP)

Señor Abogado
Jairo Aldemar Huera Aldas
Alcalde
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN PEDRO DE HUACA
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a ESTACIO ARIAS ELBER MICHAEL portador de la cédula de ciudadanía N° 0401676572 y CUASPA REINA LEONARDO SEBASTIÁN portador de la cédula de ciudadanía N° 0401725767, estudiantes de octavo nivel de la carrera de Administración Pública a ingresar a las instalaciones del GADM San Pedro de Huaca. Con la finalidad de obtener información, realizar encuestas y entrevistas que permitan desarrollar el trabajo de Integración Curricular denominado "Análisis de la gestión pública y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en el Cantón San Pedro de Huaca".

En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digne dar al presente anticipo mi agradecimiento

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos
DECANO FCIHAEE

Copia:
Señora Magíster
Sofía Zapata Muñoz
Directora de la Carrera de Administración Pública

Calle Antisana y Av. Universitaria
Telf: (06) 2980837 - 2984435
info@upec.edu.ec
www.upec.edu.ec

Anexo 6. Encuestas realizadas en San Pedro de Huaca