

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA  
EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema:** “Gestión pública de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio en el periodo 2023-2025”

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

AUTORAS: Huera Araujo Dayra Selenia  
Moya Tulcanaza Nicole Vanessa  
TUTOR: MSc. Chilibingua Cevallos Esteban Xavier

Tulcán, 2025.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Huera Araujo Dayra Selenia y Moya Tulcanaza Nicole Vanessa con el número de cédula 0401935481 y 0401810387 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión pública de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio en el periodo 2023-2025"

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



**Esteban Xavier Chilingua  
Cevallos**



---

**MSc. Chilingua Cevallos Esteban Xavier**

**TUTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

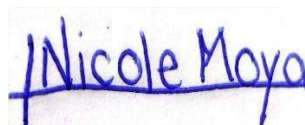
Nosotras , Huera Araujo Dayra Selenia y Moya Tulcanaza Nicole Vanessa con cédula de identidad número 0401935481 y 0401810387 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



---

Huera Araujo Dayra Selenia

**AUTORA**



---

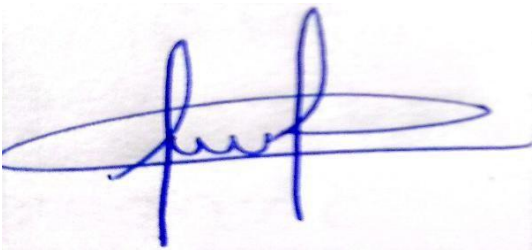
Moya Tulcanaza Nicole Vanessa

**AUTORA**

Tulcán, diciembre de 2025

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

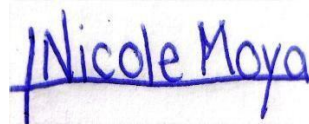
Nosotras Huera Araujo Dayra Selenia y Moya Tulcanaza Nicole Vanessa declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión pública de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio en el periodo 2023- 2025" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Huera Araujo Dayra Selenia

**AUTORA**



---

Moya Tulcanaza Nicole Vanessa

**AUTORA**

Tulcán, diciembre de 2025

## **AGRADECIMIENTO**

En este momento de culminación de una nueva etapa de mi vida, quiero expresar mi agradecimiento a Dios por ser luz en medio de oscuridad, por brindarme sabiduría paciencia y entendimiento.

A mis padres, Celimo Huera y Doraliz Araujo por su apoyo constante desde el primer día ya que su esfuerzo, amor y dedicación, han sido la base sobre la que se construyó mis sueños y mis metas. Al igual a mi Abuelita Rosaura Araujo quien con su cariño y amor constante ha sido parte de esta etapa sacrificada.

A mi compañera de Tesis Nicole Moya, por estar apoyándonos en todo momento durante esta etapa la cual ha sido muy significativa que hemos recorrido juntas.

A mi tutor Esteban Chilibingua por su valioso tiempo, paciencia, sabiduría y por su invaluable conocimiento, siendo un guía y demostrando apoyo constante para nuestra formación académica y profesional.

### **Dayra Huera**

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por haberme guiado en cada paso, por brindarme paciencia, entendimiento y perseverancia necesarios para enfrentar cada desafío. A ti, madre, tú que fuiste la promotora de cada uno de mis sueños y la mano firme que siempre me sostuvo. Gracias, mamá, por tu apoyo incondicional. A mis hermanas, quienes también han sido un pilar fundamental, por su cariño y palabras de aliento. Y de manera muy especial, a mi hija, quien es mi mayor motivación. Gracias por darme un propósito tan grande y hermoso. Cada esfuerzo, cada desvelo y cada día de estudio tuvo sentido al pensar en ti.

De igual manera agradezco a Dayra por su dedicación, apoyo y esfuerzo significativo, también agradecer a todas las personas que estuvieron conmigo en todo este trayecto, gracias por su compañía. A todos ustedes, gracias por ser mi fortaleza y por acompañarme en este camino que hoy culmina con gratitud y orgullo.

### **Nicole Moya**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis, a Dios ser supremo y fuente de sabiduría, fortaleza y amor manteniéndome con salud su presencia y bendición ha iluminado cada paso de esta etapa culminada.

A mis Padres, Celimo Huera y Doraliz Araujo por creer en mí, brindándome su apoyo incondicionalmente a pesar de su cansancio siempre estuvieron conmigo con una palabra de ánimo, con su amor y cariño este logro no es solo mío sino para ustedes..

A mis 5 herman@s, por ser una fuente de inspiración y fortaleza en momentos tristes, por cada palabra de ánimo que me supieron brindar A mi Tía Damaris, la cual estuvo apoyándome en todo momento en esta etapa y por ser esa persona que ha estado presente a pesar de la distancia.

A ti mi gran Amor, Jeison por creer en mí, quien a pesar de las dificultades y de los momentos que atravesamos juntos, estuvo brindándome una palabra de ánimo por tu comprensión, el cual formó parte de mi historia durante esta etapa de mi vida.

### **Dayra Huera**

A mi madre, quien ha sido la promotora de mis metas y pilar más firme en mi vida; gracias por tu apoyo, por tus palabras de ánimo, tu ejemplo de superación y por recordarme siempre que soy capaz de alcanzar lo que me proponga. A Estefi y Dome por acompañarme con su cariño, su apoyo y su presencia constante, que se convirtieron en un gran apoyo en todo este proceso.

Este logro es por ti Zoé, mi mayor inspiración, cuya existencia me impulsa a ser mejor cada día; este triunfo es para ti, mi niña, porque eres la razón más grande de mi esfuerzo y dedicación. A ti amor, Alexander por creer en mí, tu fuiste mi sustento amor, apoyo y motivación en los momentos más difíciles, gracias por creer en mí y estar a mi lado en cada triunfo y caída.

### **Nicole Moya**

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	10
<b>ABSTRACT</b> .....	12
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>I. EL PROBLEMA</b> .....	14
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	14
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	16
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	16
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	17
1.4.1. Objetivo General .....	17
1.4.2. Objetivos Específicos .....	17
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	18
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	19
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	19
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	21
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	57
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO</b> .....	57
3.1.1. Enfoque.....	57
3.1.2. Tipo de Investigación.....	58
<b>3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER</b> .....	59
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	59
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS</b> .....	63

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	65
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	67
4.1. RESULTADOS .....	67
4.2. DISCUSIÓN .....	89
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	94
5.1. CONCLUSIONES.....	94
5.2. RECOMENDACIONES.....	95
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	96
VII. ANEXOS.....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Constitución del Ecuador.....	58
<b>Tabla 2.</b> Tratados y convenios internacionales.....	59
<b>Tabla 3.</b> Códigos y normas.....	60
<b>Tabla 4.</b> Matriz de operacionalización de variables.....	69
<b>Tabla 5.</b> Resultado entrevista informante 1.....	76
<b>Tabla 6.</b> Resultado entrevista informante 2.....	79
<b>Tabla 7.</b> Resultado entrevista informante 3.....	82
<b>Tabla 8.</b> Resultado entrevista informante 4.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Resultado entrevista informante 1.....	86
<b>Figura 2</b> Resultado entrevista informante 2.....	87
<b>Figura 3</b> Resultado entrevista informante 3.....	88
<b>Figura 4</b> Resultado entrevista informante 4.....	89
<b>Figura 5</b> Resultado entrevista informante 5.....	90
<b>Figura 6</b> Resultado entrevista informante 6.....	91
<b>Figura 7</b> Resultado entrevista informante 7.....	92
<b>Figura 8</b> Resultado entrevista informante 8.....	93
<b>Figura 9</b> Resultado entrevista informante 9.....	94
<b>Figura 10</b> Resultado entrevista informante 10.....	95
<b>Figura 11</b> Resultado entrevista informante 11.....	96
<b>Figura 12</b> Resultado entrevista informante 12.....	97
<b>Figura 13</b> Resultado entrevista informante 13.....	98

<b>Figura 14</b> Resultado entrevista informante 14.....	99
<b>Figura 15</b> Resultado entrevista informante 15.....	100
<b>Figura 16</b> Resultado entrevista informante 16.....	101

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de pre defensa de TIC.....	97
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas.....	99
<b>Anexo 3.</b> Formato de Encuesta para la ciudadanía.....	101
<b>Anexo 4.</b> Formato de Entrevista para los funcionarios del GAD de Montúfar.....	104
<b>Anexo 5.</b> Evidencia de entrevistas del GAD de Montúfar.....	106
<b>Anexo 6.</b> Evidencia de encuesta aplicada a la ciudadanía.....	107

## RESUMEN

La gestión pública constituye un escenario de incertidumbre en los ciudadanos dado el difícil acceso hacia servicios como el agua potable o su mala calidad, generando desigualdades en su distribución, problemas que han impactado tanto en salud pública como medio ambiente. En base a ello se planteó como objetivo de esta investigación analizar de la “Gestión pública en la dirección de agua potable y alcantarillado de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio en el periodo 2023-2015”. La metodología utilizada se fundamentó en el enfoque mixto, que engloba los paradigmas cualitativo y cuantitativo, utilizando como instrumentos para recolectar información la entrevista que se aplicó a las autoridades locales y el cuestionario que fue dirigido a la población. Todo ello permitió destacar como resultados que la gestión pública de la dirección estudiada incide de forma directa en la prestación del servicio, aunque su impacto resulta moderado debido a la coexistencia de avances operativos y limitaciones estructurales. Existe una capacidad para sostener el servicio y ejecutar procesos esenciales, pero aún enfrenta dificultades relacionadas con cobertura, estabilidad del caudal, tratamiento adecuado y mecanismos institucionales de coordinación interna. Se concluye que La valoración ciudadana mostró que el nivel de calidad en el servicio brindado por la dirección es percibido como aceptable, aunque marcado por variaciones en continuidad, presión, información y tiempos de respuesta.

**Palabras Claves:** Gestión pública, agua potable, alcantarillado, servicio.

## ABSTRACT

Public management is a source of uncertainty for citizens given the difficult access to services such as drinking water or its poor quality, generating inequalities in its distribution, problems that have impacted both public health and the environment. Based on this, the objective of this research was to analyze public management in the drinking water and sewerage department of Montúfar and its impact on service provision in the period 2023-2025. The methodology used was based on a mixed approach, encompassing both qualitative and quantitative paradigms, using interviews with local authorities and a questionnaire addressed to the population as instruments for collecting information. The results showed that the public management of the department studied has a direct impact on service provision, although its impact is moderate due to the coexistence of operational advances and structural limitations. There is a capacity to sustain the service and execute essential processes, but it still faces difficulties related to coverage, flow stability, adequate treatment, and institutional mechanisms for internal coordination. It is concluded that the citizen assessment showed that the level of quality in the service provided by management is perceived as acceptable, although marked by variations in continuity, pressure, information, and response times.

**Keywords:** Public management, drinking water, sewerage, service.

## INTRODUCCIÓN

La investigación se orientó a comprender como los procesos administrativos, planificación institucional y ejecución de las políticas locales influyen en la continuidad, calidad y eficiencia del servicio hídrico.

En el capítulo 1 se detalla el problema, donde se identifica las causas y consecuencias asociadas a las limitaciones del servicio, partiendo parte del reconocimiento de que una gestión adecuada en agua potable y alcantarillado lo que permite garantizar condiciones de vida saludables.

En el capítulo 2 capítulo se desarrolla la fundamentación teórica y conceptual que sustentan el análisis, donde se incorporan enfoques contemporáneos de gestión pública, gobernanza del agua, gestión por resultados y administración de servicios básicos. Todo ello proporciona herramientas para comprender las dinámicas técnicas e institucionales que influyen en el manejo del servicio brindado.

En el tercer capítulo se detalla la metodología aplicada, paradigmas utilizados, las técnicas, así como instrumentos para recolectar información, además de datos estadísticos con información cualitativa, facilitando la triangulación lo que fortalece la validez del estudio.

El capítulo 4 expone los resultados organizados de acuerdo con las variables planteadas, posibilitando identificar patrones de desempeño institucional, percepciones ciudadanas con la gestión y calidad de los servicios. Esta interpretación permitió reconocer avances en determinados procesos, así como limitaciones persistentes vinculadas a infraestructura, continuidad del suministro, mantenimiento o articulación institucional. El capítulo se complementa se desarrolla la discusión de resultados.

El capítulo 5 detalla tanto conclusiones como recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión pública en la dirección municipal del servicio de agua potable.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión pública en el ámbito internacional presenta diferentes desafíos que se han visto enmarcado en casos de corrupción, por lo tanto, destacando como entre sus problemas frecuentes la falta de transparencia y participación ciudadana, además de las dificultades en la asignación de recursos o casos de corrupción, escenarios que comprometen la eficiencia al proporcionar atención y servicios a la comunidad. (Organización de las Naciones Unidas, 2013)

Desde esta perspectiva, la CEPAL sostiene que la gestión pública en Latinoamérica constituye un escenario de incertidumbre en los ciudadanos; por tal motivo, en la región se ha identificado desigualdades en la distribución del servicio de agua potable y alcantarillado, además de una inadecuada gestión de los recursos hídricos; por lo tanto; esto trae consigo el incremento de la vulnerabilidad social, en este contexto, por lo cual se calcula que en Latinoamérica 161 millones de personas, no pueden acceder de manera adecuada al servicio de agua potable, esto ha ocasionado incertidumbre en la población (CEPAL, 2022).

Ahora bien, desde el contexto ecuatoriano el servicio de agua potable a pesar de ser responsabilidad de la Secretaría del Agua ha presentado múltiples deficiente que influyen en la prestación de los servicios, por lo tanto, entre los principales problemas se incluyen la eficiencia en la recaudación, además del inadecuado mantenimiento y operaciones que se llevan a cabo; la baja calidad en el servicio e incluso por la falta de modelos de gestiones eficientes; de hecho, se ha identificado un desequilibrio sobre la inversión del agua potable que ha ocasionado problemas ambientales (Secretaría del agua, 2023).

Actualmente en el Ecuador el servicio brindado por las instituciones públicas se ha visto comprometidos por cumplir los requerimientos de la población, sin embargo, en las últimas décadas ha presenta múltiples desafíos, especialmente

en las instituciones de servicios básicos, esto debido por la deficiente gestión dentro de la administración pública, lo cual ha incidido directamente en la calidad del servicio (INEC, 2020).

Cabe considerar el sector público ha traído consigo varias modificaciones significativas sobre la forma que brindan sus servicios en relación a las necesidades sociales, obligando a las instituciones públicas a la adaptación rápida de los escenarios reales, sin embargo las empresas públicas no han encontrado los mecanismos adecuados que les permita solventar todas las necesidades de los usuarios, especialmente en los tiempos que requieren; esto a pesar de la búsqueda de innovaciones tecnológicas que puedan aportar en la agilidad de los procesos, por lo tanto, las empresas de agua potable han presentado diferentes desafíos que aún se encuentra pendiente de superación (Chacha et al., 2023).

Desde esta perspectiva, los esfuerzos por gestionar el servicio público del agua potable, lejos de ser considerados un proyecto estructurado y coherente sobre el estilo que propone la Nueva Gestión Pública que permita impulsar el crecimiento y eficiente de la gestión, por tal motivo, las instituciones de agua potable en Ecuador se encuentran en la búsqueda de modelos que les permite establecerse como instituciones burocráticas bajo un esquema flexible y transparente que se encuentre orientado sobre el cumplimiento de los requerimientos de los ciudadanos (Chacha et al., 2023).

En la zona 1 este problema sigue vigente, debido a que los usuarios no mantienen altas expectativas con relación al servicio prestado por las empresas municipales; por tal motivo, se ha identificado que entre los principales problemas de esta zona son las tuberías obsoletas, esto debido a la antigüedad que ha provocado la ruptura de los conductos del líquido vital, ocasionando que las comunidades rurales presenten inconvenientes en los servicios (Freire M ,2019). La baja calidad del servicio en esta zona ha sido ocasionada por varios factores, especialmente por la falta de mantenimiento y las operaciones inadecuadas en los sistemas que ha incidido directamente en la calidad del servicio de agua potable. (Freire M ,2019).

Se ha identificado que en la dirección que ofrece los servicios de agua potable no cuenta con una planificación eficiente, esto ha ocasionado retrasos en la atención a los usuarios, de hecho, no se encuentra con herramientas digitales que puedan agilizar las peticiones de los ciudadanos, esto debido al desaprovechamiento de la era tecnológica como un mecanismo que permita conocer de cerca los inconvenientes de los ciudadanos, por lo tanto, los tiempos de atención o respuesta frente a los requerimientos de los ciudadanos.

En efecto, los afectados directos son los usuarios del agua potable en el cantón Montufar, es decir, toda la población de este cantón, debido que actualmente la débil gestión pública ha ocasionado que no se preste un servicio eficiente conforme a los requerimientos de la población, de hecho, los retrasos en los requerimientos de los ciudadanos sobre el servicio de agua potable son evidente, ocasionado incomodidad en los usuarios; especialmente por una deficiente respuesta para resolver los problemas, de hecho, los usuarios requieren de una herramienta que les permita comunicarse con las autoridades de agua potable, esto debido que los contacto de la dirección no abastecen a toda la población, por esta razón, lo ciudadanos han tenido que acercare directamente a la dirección para dar a conocer sus requerimientos, esto por la inexistencia de una línea directa en donde la población pueda dara conocer sus requerimientos. (Parrales *et al.*, 2021, p.28).

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la gestión pública en la prestación de los servicios de la dirección de agua potable y alcantarillado de Montufar se ve reflejado en los usuarios?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Actualmente, la gestión pública permite solucionar los problemas o requerimientos de la sociedad, por lo tanto, los servicios estudiados al ser considerados básicos requieren de una gestión sólida que contribuya a resolver los problemas sociales en el menor tiempo posible, desde esta perspectiva. La investigación se centra en identificar los cambios que se requiere para mejorar la eficiencia, equidad, accesibilidad; de hecho, en el presente estudio también se podrá identificar las dificultades de la dirección en su gestión y los limitantes que pueden afectar a prestar un servicio modernizado, también se podrán identificar las dificultades técnicas, barreras digitales y las brechas que existen en la prestación del servicio, en este sentido, este estudio se sustenta sobre el marco legal mediante las normativas que se encuentran descritas en los diferentes instrumentos jurídicos.

En el contexto específico del Ecuador se ha caracterizado como una nación reconocida por su geografía, diversidad cultural y socioeconómica, por esta razón, la gestión pública adquiere importancia sobre la consolidación de un estado que pueda garantizar el progreso el mejoramiento del bienestar sostenible de la ciudadanía, esto mediante el fortalecimiento del servicio, como el de agua potable, por lo tanto, la ejecución de esta investigación se sustenta en la necesidad de su mejora.

En efecto, los beneficiarios directos de este estudio será la población del cantón Montufar, puesto que, mediante la identificación y diagnóstico de la actual gestión pública, se puede solventar los problemas y cumplir con las necesidades o requerimientos en el servicio de agua potable y alcantarillado;

mientras tanto, los beneficiarios indirectos serán las instituciones públicas de este sector que presenten similar problemática.

Del mismo modo, el estudio será beneficioso para la ciudadanía montufareña, como usuarios directos del servicio, quienes enfrentan dificultades vinculadas a la cobertura, continuidad del suministro y atención al cliente. A través de propuestas concretas, la investigación busca aportar al fortalecimiento institucional y, con ello, a una prestación de servicios más equitativa, eficiente y sostenible.

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

##### 1.4.1. Objetivo General

Analizar de la gestión pública en la dirección de agua potable y alcantarillado de Montufar y su incidencia en la prestación del servicio en el periodo 2023-2025.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión pública que intervienen directamente con la incidencia en la prestación del servicio.
- Conocer el nivel de la calidad del servicio que ofrece la Dirección Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, dentro de sus usuarios.
- Relacionar la gestión pública en la dirección de agua potable y alcantarillado de Montufar y su incidencia en la prestación del servicio

#### 1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué aspectos intervienen directamente con la incidencia en la prestación del servicio?
- ¿Cómo identificar el nivel de la calidad del servicio que ofrece la Dirección Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, dentro de sus usuarios?
- ¿Cómo es la gestión pública y la prestación de servicio de la dirección hacia los usuarios que gozan del servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Montufar?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se muestran los antecedentes investigativos utilizados en el presente estudio.

#### **Antecedente 1**

El estudio de Arredondo y Gómez (2018) realizó el estudio de la Revista Científica Multidisciplinar de la ciudad de San Domingo denominada: "la gestión pública en los servicios públicos de agua potable y alcantarilla y la prestación del servicio de la dirección municipal de Santo Domingo". Su objetivo fue analizar la gestión pública en los servicios públicos de agua potable y alcantarilla con la prestación del servicio de la dirección municipal de Santo Domingo, este estudio se sustentó en la teoría de la Nueva Gestión Pública como también en la teoría de los Bienes Públicos (Summers, 2006); la metodología fue de enfoque mixto, mediante un diseño no experimental, analítico-sintético; se utilizó una encuesta para identificar la calidad del servicio con una muestra de 100 consumidores, mientras tanto, entrevistas a las autoridades locales. Los resultados demostraron que existe una deficiente gestión pública, esto debido que no se cumplen todos los requerimientos de los consumidores; mientras tanto, mediante el modelo SERVQUAL se identificó que las dimensiones de amabilidad y empatía sobre cumplen con las necesidades de los clientes, además se puede identificar que los escasos recursos disponibles han incidido sobre la prestación del servicio.

Con respecto de este antecedente en el presente estudio permitió a la administración efectuar con mayor eficiencia para así cumplir requerimiento de las entidades para mejorar el desempeño en la calidad de la gestión pública cumpliendo con las necesidades de los usuarios.

#### **Antecedente 2:**

La investigación de Napa y Espinoza (2024) en su investigación de la Revista

Científica Publisher de la ciudad de Montecristi titulada: “Aportes del modelo de la gestión pública sobre la dirección de agua potable y alcantarilla con su incidencia en la prestación del servicio público en el Municipio de Montecristi”; en este sentido, el objetivo fue analizar modelo de la gestión pública sobre la dirección de agua

potable y alcantarillado con su influencia en la prestación del servicio público; este estudio se sustentó en la teoría del servicio público de León Duguit; se utilizó un enfoque cualitativo, además de un diseño no experimental, analítico y sintético, para la extracción de información se encuestó a 250 consumidores de agua potable. Los principales hallazgos de esta investigación se identificaron que el 37% de la población menciona que sus requerimientos sobre el servicio no se cumplen en los tiempos establecidos; además, el 42% de la población sostuvo que es necesario realizar una reforma en la gestión pública, obteniendo como conclusiones que el servicio público depende directamente de la gestión pública de la dirección de agua potable y alcantarillado.

En relación con el aporte de este antecedente en el presente estudio se ha realizado diferentes hallazgos en los que se presenta analizar el modelo de la gestión pública y el direccionamiento de agua potable y alcantarillado para el mejoramiento de estos servicios.

### **Antecedente 3**

La metodología de este estudio fue cualitativa, mediante un diseño no experimental e inductivo, para recolectar información se utilizaron dos cuestionarios, es decir, entrevistas y encuestas a 150 usuarios del agua potable que permitieron medir la prestación del servicio. Se encontró que el 42% de encuestados no cuenta con altas expectativas sobre la gestión pública; mientras tanto, el 56% sostuvo que los procesos de atención tardan en promedio entre 15 a 20 minutos, mientras tanto, mediante se aplicó el modelo servqual en donde se identificó que la tangibilidad y la seguridad son los elementos con

mayor perspectiva de los usuarios.

Este estudio aporta a la investigación planteando que la gestión pública permite identificar diferentes aspectos de nivel de calidad mediante la problemática y cabe destacar el servicio de agua potable mediante herramientas servqual misma que consta de varios parámetros.

#### **Antecedente 4**

En este sentido, en los resultados identificaron que el 36% de los consumidores de agua potable mencionaron que la gestión logística es deficiente debido que a veces cumplen con sus requerimientos en los tiempos establecidos; el 26% por lo menos alguna vez sus problemas no han sido solucionado, de hecho, obteniendo como conclusión que la gestión pública depende de varios factores para cumplir con una adecuada prestación servicios, como los recursos disponibles y la eficiencia de la gestión pública. Hidalgo y Fueftala (2019)

#### **Antecedente 5**

La investigación de Pico y Linzan (2023) en su estudio de la revista MQR Investigador de Portoviejo denominada "Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí"; siendo su propósito evaluar la gestión pública del GAD de Portoviejo y su incidencia en la satisfacción de los usuarios ; la teoría que se sustentó en esta investigación fue La Nueva Gestión Pública; se utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional; para la recolección de información se utilizaron encuestas a los ciudadanos de Portoviejo, por lo tanto, el 42% de la población percibió mejorar sobre la gestión pública; de hecho, el 25% no observó cambios significativos. Mientras que el 64%, estuvo de acuerdo en realizar mejoras.

Este estudio permitió construir las bases teóricas tomando como referencia autores predominantes que sustenten la ejecución de esta investigación, también permitió construir la matriz de operacionalización de variables,

identificando las dimensiones de las variables de estudio.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### 2.2.1. Teoría de la gestión pública

Esta teoría planteada por Leu en 1996 destaca la importancia de aplicar criterios de eficiencia y eficacia en las instituciones del sector público, por lo cual la primera se refiere al uso racional y óptimo de los recursos disponibles, mientras que la segunda se vincula con la capacidad de alcanzar los objetivos institucionales propuestos. Esta perspectiva propone trasladar principios típicamente administrativos del ámbito privado al sector público, con el fin de mejorar el desempeño de las organizaciones estatales en la prestación de bienes y servicios a la ciudadanía (Calderón et al., 2021).

Desde esta teoría, se establece una conexión directa entre la gestión pública efectiva con la calidad del servicio ofrecido a la población ya que cuando una institución pública opera bajo parámetros de eficiencia, es capaz de distribuir mejor los recursos, evitar desperdicios atendiendo con mayor agilidad a la ciudadanía.

Todo ello impulsa una administración centrada en resultados medibles, donde la calidad no se limita al cumplimiento formal de procedimientos, sino a la percepción del usuario respecto al valor real del servicio recibido (Lasso Dávila et al., 2025).

La teoría busca implementar mecanismos de control que admitan monitorear el uso de los bienes de orden público incluyendo tanto el control interno (procesos, presupuestos, desempeño) como externo (rendición de cuentas, auditorías, participación ciudadana). Es por ello que la optimización de recursos no solo implica disminución de costos, sino también adecuar el recurso humano, tecnológico, así como financiero para garantizar sostenibilidad y continuidad en la gestión (Barragán Fernández, 2023).

Esta teoría constituye un referente para modernizar la administración pública en contextos locales, como el de las empresas públicas, ya que su enfoque

permite entender que el problema de la deficiencia en los servicios públicos muchas veces no radica en la falta de recursos, sino en la forma en que estos se gestionan. Es por ello que al incorporar estos principios a nivel institucional puede contribuir a corregir distorsiones estructurales, mejorar la planificación y fortalecer la credibilidad ciudadana hacia los entes municipales.

Al contextualizar esta teoría en la realidad ecuatoriana, se pone en evidencia que muchas instituciones todavía operan bajo esquemas tradicionales y poco eficientes, lo que limita su capacidad de respuesta ante las demandas sociales. Es por ello que, adoptar la lógica de eficiencia y eficacia no debe interpretarse como una privatización del servicio, sino como una estrategia para potenciar el impacto de la acción estatal, ya que la gestión basada en resultados.

#### 2.2.2. Teoría de la nueva gestión pública

Se apoya en cinco pilares transformadores: Reestructuración, Reingeniería, Reinención, Realineación y Reconceptualización, donde cada uno de estos elementos busca reemplazar el modelo burocrático tradicional por uno de mayor flexibilidad, orientado a resultados que se enfocan en la ciudadanía. Reestructurar implica rediseñar la organización institucional; la reingeniería apunta a simplificar procesos; la reinención rompe con esquemas ineficientes; la realineación articula los objetivos con las necesidades sociales, la reconceptualización redefine el rol del Estado en función de su capacidad para crear valor (Tapia Villalva et al., 2024).

Dentro de los procedimientos de mayor solidez de la NGP es el cambio de enfoque desde los procesos hacia los resultados ya que en lugar de valorar únicamente el cumplimiento de normas, se establece como criterio principal el impacto que las acciones públicas generan en la sociedad. La rendición de cuentas se convierte en un mecanismo obligatorio, donde los funcionarios

deben justificar no solo lo que hacen, sino qué efectos producen sus decisiones, implicando una nueva cultura de transparencia y responsabilidad institucional (Logroño-Santillán et al., 2022).

Esta teoría incorpora prácticas del sector privado, como el enfoque en el cliente y la búsqueda constante de resultados, se rompe con la lógica de funcionamiento estático propia de la burocracia tradicional. Esta transformación, sin embargo, no debe ser entendida como una simple copia de modelos empresariales, sino como una adaptación estratégica que permite al sector público ser ágil, evaluable y centrado en la ciudadanía (Valdés et al., 2023).

El énfasis que esta teoría pone en la rendición de cuentas y la evaluación de impacto fortalece la legitimidad institucional promoviendo una mayor confianza entre el Estado y la sociedad, sin embargo, su aplicación requiere de un contexto normativo claro, capacidades técnicas fortalecidas con voluntad política sostenida. Es por ello que se plantea que el verdadero éxito de la gestión pública no está en cuánto se hace, sino en qué tan útil resulta lo hecho para transformar de forma positiva las condiciones sociales, permitiendo consolidar una gestión estatal moderna y efectiva.

### 2.2.3. Teoría de la Burocracia

Propuesta por Max Weber, establece que una organización pública debe funcionar con base en una jerarquía claramente estructurada, normas formales para una división precisa del trabajo. Esta estructura busca garantizar la legalidad, orden y previsibilidad dentro de las instituciones estatales donde cada funcionario desempeña funciones específicas bajo un marco reglamentado, permitiéndole operar con criterios impersonales y sistemáticos, lo que reduce la improvisación asegurando continuidad administrativa (Ojinaga Flores, 2021).

Weber planteó que el modelo burocrático representa una forma racional de organización, donde se decide en función de procedimientos establecidos, donde las reglas formales, documentos escritos y canales administrativos

definidos proporcionan un marco que limita la discrecionalidad favoreciendo la transparencia, lo cual busca eliminar favoritismos y decisiones arbitrarias (Inda, 2021).

A pesar de sus aportes a la organización del Estado moderno, la teoría burocrática ha recibido críticas por fomentar estructuras rígidas, lentas, así como poco adaptables a contextos cambiantes, ya que su excesiva formalidad puede dificultar la innovación, generar duplicidad de funciones provocando respuestas tardías ante las necesidades ciudadanas. Estas limitaciones han dado paso a nuevas teorías, como la Nueva Gestión Pública, la cual busca introducir mayor flexibilidad, dinamismo y enfoque hacia el usuario en la administración pública. (Adrianzén Guerrero et al., 2022a)

Esta teoría permite institucionalizar procedimientos que fortalecen el principio de legalidad reduciendo los márgenes de arbitrariedad ya que su enfoque en la división del trabajo, jerarquía y normas formales proporcionó una base sólida para el desarrollo de estructuras estatales estables, predecibles y responsables, donde su orientación impersonal permite garantizar la continuidad de las funciones públicas independientemente de los cambios políticos o administrativos.

Por otra parte su aplicación estricta puede generar distanciamiento entre las instituciones y ciudadanía, especialmente cuando las normas así como procedimientos se priorizan por encima de los resultados, ya que la excesiva centralización, resistencia al cambio y lentitud de respuesta ante nuevas demandas son características que, en la actualidad, requieren ser superadas mediante enfoques dinámicos, por lo que esta teoría debe ser entendida como una base que debe complementarse con modelos que promuevan la adaptabilidad, eficiencia y el enfoque en el impacto social.

#### 2.2.4. Teoría del Servicio Público

Mark Moore sostiene que el propósito de los servicios no es solo ejecutar tareas administrativas, sino crear valor público, lo cual se refiere a los beneficios

tangibles e intangibles que las instituciones estatales generan para la sociedad, tales como confianza, bienestar, equidad y legitimidad. El gestor público se convierte así en un estratega que busca maximizar el impacto positivo de las políticas, transformando recursos en resultados que respondan a las prioridades ciudadanas (Albuja Varela, 2021a).

Para que una acción estatal genere valor público, debe contar con legitimidad institucional, entendida como el respaldo de la ciudadanía a través de mecanismos legales, éticos y sociales. La relación entre Estado y sociedad se fortalece cuando las decisiones públicas son percibidas como justas, oportunas basadas en el interés colectivo, ya que este se consolida cuando las instituciones no solo cumplen sus funciones, sino que lo hacen en coherencia con las expectativas sociales en un marco de transparencia (Villar Rojas, 2023a).

Dentro de los resultados de mayor visibilidad de la creación de valor público es el fortalecimiento de la confianza de la población en las entidades estatales ya que esta se logra únicamente mediante discursos institucionales, sino a partir de la experiencia directa del ciudadano frente a la calidad, accesibilidad y utilidad de los servicios, por lo cual se plantea que las instituciones públicas deben actuar con responsabilidad así como adaptabilidad para garantizar resultados sostenibles que reflejen un verdadero compromiso con la comunidad (Adrianzén Guerrero et al., 2022b).

Esta teoría ofrece una perspectiva moderna sobre el rol del Estado, al centrarse en la generación de beneficios colectivos medibles y sostenibles, donde a diferencia de enfoques tradicionales, no limita la gestión pública al cumplimiento de normativas, sino que la proyecta hacia un horizonte de legitimidad, innovación y responsabilidad social, posicionando al gestor público como un actor que debe equilibrar eficiencia operativa con sensibilidad social, ampliando su función más allá de lo técnico.

Este enfoque permite evaluar el impacto de los servicios desde una perspectiva centrada en la ciudadanía ya que no basta con proveer un

servicio; lo fundamental es que este sea percibido como valioso, útil y justo por quienes lo reciben, resaltando que la verdadera efectividad estatal no reside únicamente en indicadores técnicos, sino en la capacidad institucional para responder a demandas sociales de forma transparente, inclusiva y pertinente, por lo que el valor público se convierte en el criterio rector de toda acción gubernamental.

#### 2.2.5. Teoría del Valor Público

Esta teoría plantea que los servicios prestados por el Estado deben generar beneficios visibles para la sociedad en su conjunto, lo cual no se limita al producto entregado, sino que incluye elementos como legitimidad, equidad, transparencia y utilidad pública. Un servicio público crea valor cuando contribuye al bienestar colectivo, atiende necesidades reales y se orienta a fortalecer el tejido social. Bajo esta lógica, la provisión de servicios deja de ser una función administrativa aislada para convertirse en una herramienta de transformación social (DaSilva et al., 2023).

Dentro de las características del valor público se destaca que no define únicamente por parámetros técnicos o financieros, sino también por la percepción de la ciudadanía, donde los usuarios valoran la accesibilidad, transparencia, confiabilidad y pertinencia del servicio recibido. Es por ello que se debe considerar las expectativas sociales adaptando los servicios a contextos específicos, generando una relación cercana además de confiable entre Estado y población, lo cual se convierte en un componente estratégico para evaluar la efectividad del servicio (Vargas Bravo, 2021).

La equidad implica que los servicios lleguen a todos los sectores de la sociedad, en especial a quienes enfrentan condiciones de vulnerabilidad. La transparencia fortalece la legitimidad institucional al reducir los espacios de discrecionalidad ya que la confianza, por su parte, se construye a partir de la experiencia ciudadana con servicios consistentes, eficaces, así como humanizados, consolidando así el vínculo entre el Estado población (FREITAS & ODELIUS, 2022).

La teoría del valor público representa un enfoque integral que redefine la finalidad del servicio estatal, incorporando dimensiones sociales, éticas y simbólicas que muchas veces son omitidas en las evaluaciones convencionales, por lo cual no basta con garantizar cobertura o eficiencia técnica; el verdadero indicador de éxito se encuentra en el reconocimiento ciudadano del servicio como algo útil, justo alineándose con sus expectativas, lo cual exige un cambio de mentalidad en la administración pública, donde la creación de valor no se reduce a estadísticas, sino que se convierte en un ejercicio de construcción social.

Esta teoría no es una condición automática, sino el resultado de un esfuerzo consciente por parte de las instituciones para legitimar su accionar a través del servicio, fortaleciéndose cuando el ciudadano percibe que su bienestar importa, que sus derechos son protegidos y que existe una voluntad institucional de responder con calidad, por lo cual el servicio público deja de ser una función meramente operativa adquiriendo un rol estratégico en la construcción de cohesión social, equidad territorial y estabilidad democrática.

#### 2.2.6. Teoría de los servicios públicos

Desde la perspectiva jurídica de León Duguit, el servicio público se reconoce como una manifestación concreta de la función estatal, argumentando que la existencia del Estado se basa en la forma en que este cumple con su rol de garantizar servicios esenciales que satisfagan necesidades colectivas, por lo cual el servicio público se consolida como una obligación legal del Estado, no como una decisión voluntaria, ya que su prestación responde al principio de solidaridad social, donde el interés común predomina sobre intereses individuales (Granja Zurita et al., 2023).

La teoría resalta que la legitimidad del poder estatal se fortalece en la medida en que los servicios públicos se brindan de forma oportuna, equitativa y continua, ya que no se trata únicamente de una obligación normativa, sino de una función sustancial para construir confianza ciudadana, donde el estado

asegura el acceso a servicios básicos, como agua potable o saneamiento, consolida su presencia institucional en el territorio demostrando su compromiso con la equidad y el desarrollo humano (Magaldi, 2023).

El servicio público se entiende como derechos sociales exigibles, no como beneficios discrecionales ya que la ciudadanía tiene la capacidad legal y moral de reclamar al Estado una prestación adecuada, enmarcada en principios de universalidad, continuidad, así como calidad lo que obliga a las instituciones a diseñar mecanismos de gestión que garanticen el acceso equitativo a bienes y servicios indispensables para una vida digna, situando a las personas en el centro de la política pública (Molina Dimitrijevič, 2024).

Estos se constituyen como derechos sociales fortaleciendo la noción de ciudadanía activa, donde el individuo no solo participa en procesos electorales, sino que exige garantías reales para su bienestar, lo cual transforma la relación entre instituciones y sociedad, exigiendo una gestión comprometida tanto con la justicia social como la sostenibilidad.

El servicio público deja de ser un componente operativo de la administración y adquieren un carácter estructural en el ejercicio del poder estatal ya que el acceso a bienes esenciales se convierte en un parámetro de medición del cumplimiento de los fines del Estado, obligando a superar esquemas asistencialistas adoptando modelos de gestión en los que la equidad, calidad y legalidad no sean aspiraciones, sino condiciones indispensables para el fortalecimiento del orden democrático.

#### 2.2.7. Teoría de la Calidad del Servicio

Uno de los fundamentos del modelo radica en entender que la calidad se define por lo que el ciudadano espera recibir, no por lo que la entidad cree estar entregando, ya que las expectativas surgen de la necesidad, información previa, así como las experiencias anteriores. La percepción por su parte se forma a partir del contacto directo con el servicio, ya que la distancia entre ambas se convierte en una medida concreta para determinar el grado de satisfacción, permitiendo rediseñar procesos y establecer criterios de mejora continua (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021).

Las cinco dimensiones propuestas por el modelo resumen los aspectos esenciales del servicio son la fiabilidad implica cumplir con lo prometido, empatía se refiere a la atención personalizada que considera las particularidades del usuario, capacidad de respuesta está relacionada con la agilidad institucional para atender requerimientos, seguridad refleja la confianza que el usuario deposita en el servicio, y tangibilidad comprende los elementos físicos que acompañan la experiencia, como infraestructura, señalética o tecnología utilizada (Hernández Tello et al., 2022).

La teoría permite trasladar el enfoque de la calidad desde lo administrativo hacia lo experiencial, otorgando al usuario un rol central en la evaluación del servicio, ya que la herramienta SERVQUAL demuestra que los aspectos técnicos no bastan para garantizar satisfacción si no se consideran las percepciones ciudadanas. Es por ello que comprender esa brecha es clave para que las instituciones adopten un enfoque sensible, flexible y atento a las demandas reales de la población, más allá de lo normativamente estipulado.

Las dimensiones propuestas permiten evaluar el servicio público en todas sus fases, desde el diseño hasta la entrega ya que cada una aporta criterios concretos para la supervisión interna y la retroalimentación externa, permitiendo pensar sobre la gestión

en función del usuario y no únicamente desde indicadores de cobertura, donde la calidad del servicio deja de ser un concepto abstracto transformándose en un componente medible, perceptible y mejorable dentro de la administración pública.

## **2.3. Bases conceptuales de las variables**

### 2.3.1. Coordinación interinstitucional

e refiere a la articulación funcional entre entidades del Estado con competencias complementarias ya que este concepto reconoce que los

desafíos sociales, económicos y ambientales no pueden ser abordados de forma aislada por una sola institución. Al vincular esfuerzos, se logra una gestión integrada que mejora la cobertura, calidad y eficacia de las políticas públicas, siendo necesario establecer objetivos comunes, delimitar responsabilidades generando compromisos de acción compartidos (FREITAS & ODELIUS, 2022).

La coordinación no ocurre de manera espontánea, sino que requiere estructuras organizadas y mecanismos operativos claros, incluyendo comités técnicos, convenios interinstitucionales, plataformas digitales compartidas o sistemas de información interoperables, por lo que la existencia de marcos normativos que regulen estas interacciones también resulta indispensable, permitiendo sincronizar acciones, facilitar el flujo de información evitando superposiciones (VargasBravo,2021).

La gestión pública bien coordinada promueve el uso eficiente de recursos, mejora la planificación territorial favoreciendo el enfoque intersectorial dado que cuando los actores institucionales colaboran, es posible generar respuestas integradas que consideren diversas dimensiones del problema. Esto refuerza la legitimidad de las políticas públicas, acelera la implementación de programas permitiendo una atención más coherente a las necesidades de la ciudadanía, lo que fortalece la gobernanza al reducir conflictos de competencia entre entidades (Adrianzén Guerrero et al., 2022b).

El concepto de coordinación interinstitucional representa una respuesta estructural a las limitaciones del modelo fragmentado en la administración pública por lo que superar la rigidez organizacional requiere abrir canales permanentes de diálogo, establecer acuerdos vinculantes y generar condiciones reales para el trabajo conjunto. Es por ello que esto se convierte en un componente estratégico para

afrontar problemas complejos que atraviesan varias jurisdicciones o niveles de gobierno, ya que su aplicación no solo optimiza recursos, sino que potencia la capacidad resolutoria del aparato estatal.

Esta permite construir una cultura institucional menos competitiva y más colaborativa, ayudando en contextos donde la eficiencia no depende de la acción aislada, sino de la conexión inteligente entre actores, donde el intercambio de información, la planificación compartida y la rendición de cuentas cruzada son prácticas que consolidan un enfoque de gestión más dinámico y eficaz, por lo cual su implementación debe ser considerada una prioridad técnica y política para lograr una administración pública moderna, coherente y adaptada a la realidad social.

### 2.3.2. Control público

El control público constituye un componente esencial dentro de la gestión estatal, ya que permite verificar que las acciones del sector público se ajusten a los principios de legalidad, transparencia y eficiencia, abarcando tanto los mecanismos institucionales como los ciudadanos que fiscalizan el uso de los recursos para la ejecución de políticas, lo cual no se limita a detectar irregularidades, sino que también busca prevenirlas (Ortiz Mosquera, 2021).

Dentro de las diversas formas de control público, se destaca el control interno ejercido por órganos de auditoría dentro de cada entidad, el control externo realizado por organismos como contralorías o tribunales de cuentas, el control social impulsado por la participación ciudadana. Cada uno cumple un rol específico y complementario en el proceso de vigilancia estatal. Mientras el control interno promueve la mejora continua desde dentro de la organización, el externo garantiza independencia en la evaluación, y el social aporta una perspectiva crítica y ciudadana. (Álava-Rosado et al., 2023).

Para que el control público sea efectivo, requiere marcos normativos sólidos, recursos técnicos adecuados y una cultura organizacional comprometida con la rendición de cuentas, ya que no basta con crear estructuras formales si no se desarrollan capacidades que permitan supervisar con rigurosidad, donde la existencia de canales de denuncia, sistemas de seguimiento y procedimientos sancionatorios que actúen con celeridad ante las posibles transgresiones, ya que la inacción o debilidad del control compromete seriamente la integridad institucional (Moran Herrera & Alvarado Porras, 2022).

El control público se configura como una herramienta para equilibrar el poder dentro del aparato estatal ya que su existencia introduce límites necesarios a la discrecionalidad administrativa promoviendo el principio de responsabilidad en quienes ejercen funciones públicas. Este control no debe entenderse como una acción punitiva aislada, sino como parte de un sistema más amplio que busca garantizar el correcto funcionamiento del Estado en todas sus dimensiones, ya que la transparencia, como resultado del control, constituye una condición indispensable para generar confianza social y legitimidad política.

El control público cumple una función pedagógica que incide directamente en la cultura administrativa, interiorizando la fiscalización como una práctica habitual, entidades desarrollan mecanismos de autocorrección, reducen riesgos operativos y refuerzan su capacidad para actuar con probidad, contribuyendo a instalar una ética pública basada en el cumplimiento de deberes, el respeto a los recursos colectivos así como la atención diligente a las normas que rigen la gestión, por lo que su consolidación, por tanto, representa un avance fundamental hacia una administración pública sólida, justa y eficiente.

### 2.3.3. Innovación pública

Es el proceso mediante el cual las instituciones del Estado adoptan nuevas ideas, prácticas, tecnologías o metodologías para mejorar la forma en que gestionan los recursos y prestan servicios, lo cual no se limita a la incorporación de herramientas digitales, sino que también incluye la transformación de modelos organizacionales, la creación de políticas más inclusivas y la modificación de procedimientos que permitan responder a las necesidades sociales emergentes. Innovar en lo público implica romper con esquemas tradicionales que han mostrado limitaciones para enfrentar desafíos complejos (Barbosa Jaimes, 2022).

La innovación implica rediseñar servicios a partir de la experiencia ciudadana, escuchando sus necesidades reales adaptando los mecanismos

de atención a sus contextos específicos, ya que la perspectiva de co-creación, donde las políticas así como programas se elaboran de manera conjunta entre autoridades y beneficiarios (Rodríguez-López, 2021).

La innovación se puede a nivel institucional, ya que cuando se modifican las estructuras de gobernanza para hacerlas flexibles, abiertas y coordinadas, por lo que los laboratorios de innovación pública, plataformas de gobierno abierto y sistemas de datos compartidos han demostrado ser mecanismos efectivos para transformar la gestión tradicional. Estos espacios permiten experimentar nuevas formas de diseñar, implementar, así como evaluar políticas, haciendo del Estado un actor adaptable y receptivo ante la dinámica social y tecnológica contemporánea (Huiman Yerrén, 2022).

El estudio del concepto de innovación pública permite reconocer su papel estratégico en la modernización del aparato estatal, lo cual no solo busca mejorar procesos internos, sino también transformar la manera en que el Estado interactúa con la ciudadanía. La capacidad para generar nuevas soluciones a problemas persistentes exige un entorno institucional preparado para la experimentación, el rediseño de rutinas burocráticas y la evaluación constante, convirtiéndose, por tanto, en una necesidad estructural y no en una opción decorativa.

La innovación pública contribuye a redefinir los límites tradicionales de la gestión estatal, integrando a nuevos actores en la toma de decisiones promoviendo una lógica de gobernanza más horizontal, lo cual fortalece la rendición de cuentas, impulsa el uso estratégico de la tecnología y favorece la creación de valor público, ya que su consolidación demanda una visión de largo plazo, inversión en capacidades técnicas y una estructura normativa que facilite, en lugar de restringir, el surgimiento de prácticas transformadoras dentro del sistema público.

#### 2.3.4. Evaluación del desempeño

Se mide la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades desarrolladas por una entidad, unidad administrativa o funcionario, lo cual permite analizar si los objetivos institucionales han sido alcanzados y si los recursos asignados fueron utilizados de manera adecuada ya que a diferencia de una simple supervisión, la evaluación del desempeño implica un análisis sistemático que combina datos cuantitativos y cualitativos para ofrecer una visión global del funcionamiento institucional (Canossa Montes de Oca, 2021).

Al contar con evidencia concreta sobre los resultados obtenidos, las autoridades pueden rediseñar estrategias, corregir desviaciones y asignar recursos de forma más racional, ya que la evaluación también permite identificar buenas prácticas que pueden ser replicadas, así como detectar falencias estructurales que requieren intervenciones profundas (Rodríguez Montañó & Ordaz Álvarez, 2021).

Se manejan indicadores de cumplimiento de metas, productividad o calidad en la atención. En otros, se aplican encuestas de satisfacción ciudadana, auditorías de gestión o análisis comparativos entre entidades similares, dado que la combinación de métodos contribuye a una valoración más equilibrada, evitando sesgos asegurando que la información obtenida refleje con precisión la realidad institucional (Zapata Arbeláez et al., 2021).

El desarrollo de una cultura de evaluación dentro del sector público requiere voluntad política, capacidades técnicas consolidadas y marcos normativos que respalden el proceso ya que no se trata solo de implementar herramientas, sino de integrar la lógica evaluativa. Esto hace necesario formar personal especializado, establecer estándares claros y garantizar que los resultados de la evaluación sean utilizados como base real para la toma de decisiones estratégicas (Henriquez Ritchie, 2023).

La aplicación efectiva de esta facilita el tránsito de un modelo basado en procedimientos hacia uno orientado a resultados verificables, por lo que medir el desempeño implica asumir una responsabilidad institucional frente a la

ciudadanía, la cual demanda respuestas concretas y medibles por parte de quienes ejercen funciones públicas, ya que, al consolidarse.

La evaluación del desempeño contribuye a consolidar procesos de mejora continua que fortalecen la calidad del servicio y la legitimidad institucional, promoviendo el monitoreo constante así como la reflexión crítica sobre las acciones realizadas, se crea un entorno que estimula la innovación, el aprendizaje organizacional y la adecuación de las estrategias públicas a los cambios del entorno, ya que esta herramienta no solo permite valorar lo que se ha hecho, sino que orienta el camino hacia una gestión pública más coherente, sensible y profesional.

#### 2.3.5. Gestión presupuestaria

Esta requiere un proceso de planificación bien estructurado que articule metas, indicadores y recursos, ya que la programación presupuestaria debe reflejar de forma coherente los objetivos institucionales y establecer mecanismos que permitan evaluar su cumplimiento. La formulación técnica del presupuesto debe contemplar tanto la sostenibilidad fiscal como el impacto social, de modo que el gasto público se traduzca en beneficios tangibles para la ciudadanía sin comprometer la estabilidad financiera del Estado (Solórzano Zavala, 2022).

Es indispensable contar con sistemas de seguimiento y control que permitan garantizar la correcta utilización de los fondos incluyendo el registro oportuno de los gastos, la verificación del cumplimiento de procedimientos administrativos y la identificación de desviaciones presupuestarias, promoviendo una cultura de responsabilidad financiera en la administración pública, donde cada unidad ejecutora rinde cuentas por los recursos que administra (Moreno Parra, 2023).

La gestión presupuestaria eficiente permite vincular la política fiscal con el desarrollo social y territorial, concretando la asignación de recursos posibilita la ejecución de políticas inclusivas, equitativas sostenibles, mismo que al ser debidamente evaluado y ajustado, se transforma en una palanca para

optimizar la administración pública y consolidar estructuras de planificación que respondan con rigor técnico a las complejidades del entorno, lo cual permite una gestión estatal capaz de cumplir con su mandato social.

#### 2.3.6. Toma de decisiones públicas

Es el proceso en el cual los actores del Estado eligen entre distintas alternativas para resolver problemas o implementar políticas que afectan a la colectividad, a pesar de ello no se limita a una acción individual, sino que involucra estructuras organizadas, mecanismos deliberativos así como procedimientos normativos, estando condicionada por factores técnicos, políticos, económicos y sociales, lo que exige una evaluación cuidadosa de los efectos que generará cada opción sobre la población e institucionalidad (Avila Morales et al., 2022).

Dentro de los elementos centrales en este proceso es la información, esta se basa en evidencia confiable, datos actualizados y diagnósticos precisos que permitan entender las causas reales de los problemas, por lo que el uso de instrumentos como evaluaciones de impacto, estudios de costo-beneficio o consultas técnicas fortalece la calidad de las decisiones, fundamentado en criterios objetivos, se reducen los márgenes de arbitrariedad incrementando la posibilidad de lograr resultados efectivos y sostenibles (Leiva-Guerrero et al., 2022).

La participación ciudadana se incorpora a la toma de decisiones públicas incorporando las opiniones de la sociedad legitimando el proceso e identificando prioridades desde el punto de vista de los beneficiarios, mediante mecanismos como audiencias públicas, presupuestos participativos o plataformas digitales, ya que las instituciones pueden recoger insumos relevantes para orientar sus políticas y programas, mejorando la receptividad de las medidas adoptadas y fortalece el vínculo entre gobernantes y gobernados (Cabralés Goitia & Rey Biel, 2021).

La institucionalización del proceso decisional requiere la existencia de marcos normativos claros, roles bien definidos dentro de la estructura estatal y

procedimientos establecidos que garanticen la coherencia entre las decisiones adoptadas y los objetivos institucionales, por lo cual debe existir una estructura organizacional capaz de implementar las decisiones eficazmente, evitando que estas queden solo en el plano formal, por lo cual la coherencia entre planificación, decisión y ejecución permite que el ciclo de gestión pública funcione de forma integrada (Toctaquiza Narváez & Peñaloza López, 2021).

Las políticas públicas tienden a ser más pertinentes, sostenibles y socialmente aceptadas, lo cual debe ser concebido como una práctica profesional, que combine la sensibilidad política con el conocimiento técnico, garantizando que cada elección esté orientada al interés colectivo y no a motivaciones individuales o coyunturales.

La toma de decisiones públicas cumple una función pedagógica dentro del Estado, donde cada acción decidida y ejecutada genera precedentes que fortalecen o debilitan la confianza institucional, adoptando decisiones oportunas, transparentes y basadas en evidencia lo que contribuye al fortalecimiento de la gobernanza consolidando una cultura estatal orientada a resultados, dejando de ser un acto puntual para convertirse en un proceso continuo de mejora que articula pensamiento estratégico, evaluación constante y compromiso con la ciudadanía.

### 2.3.7. Gobernabilidad y democracia

Es la capacidad del Estado para ejercer autoridad, cumplir funciones y mantener la estabilidad institucional dentro de un marco de legalidad lo cual implica que las instituciones puedan implementar políticas, administrar recursos y tomar decisiones sin interrupciones significativas que afecten su funcionamiento. Es por ello que no se trata únicamente de mantener el orden, sino de gestionar de manera legítima los intereses colectivos en contextos donde coexisten diversos actores tanto sociales como políticos con demandas diferenciadas (Acosta-Dávila et al., 2024).

El poder emana de la voluntad popular ejerciendo, respetando los derechos

fundamentales, participación ciudadana y alternancia en el poder, es así que la

gobernabilidad no se sostiene únicamente en la autoridad formal, sino en el consenso social, transparencia de las decisiones e inclusión de la ciudadanía en los procesos públicos, lo que implica la existencia de instituciones sólidas, procedimientos claros y canales efectivos (Avalle, 2023).

La democracia y gobernabilidad se complementan ya que la una sin la otra puede derivar en inestabilidad y parálisis institucional, mientras que una gobernabilidad sin democracia puede conducir a formas autoritarias de ejercicio del poder, por lo cual el equilibrio entre ambas requiere una administración pública que combine eficacia en la gestión con legitimidad en el ejercicio de la autoridad, garantizando que las decisiones no solo sean ejecutadas, sino aceptadas por la población como justas y necesarias (Buleje Buleje, 2023a).

Este binomio adquiere especial importancia frente a desafíos como la fragmentación política, la desigualdad social y la desconfianza ciudadana, implicando no solo gobernar bien, sino gobernar con legitimidad, equidad y rendición de cuentas, por lo que para lograrlo, se necesitan políticas públicas inclusivas, instituciones representativas y mecanismos permanentes de participación ciudadana, consolidando un modelo de Estado que es capaz de gestionar la diversidad sin perder eficacia ni cohesión (Buleje Buleje, 2023b).

Este concepto permite comprender que la calidad de la gestión pública está estrechamente vinculada a la forma en que se ejerce el poder, ya que no es simplemente una condición deseable, sino una necesidad para el funcionamiento equilibrado del Estado. Es así que la autoridad que no escucha, que no rinde cuentas o que no garantiza derechos, pierde legitimidad generando resistencias que afectan la implementación de cualquier política pública, lo cual requiere una articulación constante entre eficacia técnica y apertura política.

La gobernabilidad sostenida en valores democráticos fortalece el capital institucional y social del Estado, por lo que una administración que promueve la participación respeta los derechos y rinde cuentas fomenta una ciudadanía comprometida, por lo que esta interacción positiva entre gobernantes y gobernados disminuye el conflicto, mejora la eficiencia del gasto público generando condiciones para el desarrollo inclusivo, mientras que la gobernabilidad y democracia no deben entenderse como conceptos separados, sino como pilares interdependientes de una gestión pública legítima, eficiente así como duradera.

#### 2.3.8. Uso eficiente de los recursos

Se refiere a la capacidad del Estado para emplear de manera racional los medios financieros, materiales y humanos disponibles en la consecución de sus objetivos, lo cual implica no solo evitar el despilfarro, sino también asignar adecuadamente los recursos en función de prioridades claras para obtener resultados esperados; ya que la eficiencia en este contexto busca maximizar el impacto social de cada unidad de gasto, lo que garantiza que lo invertido se traduzca en beneficios tangibles para la población (Paniagua & Vergara, 2022).

Esto se logra cuando los recursos son utilizados oportunamente, sin excesos ni omisiones, ya que cuando las actividades desarrolladas contribuyen a los fines para los cuales fueron diseñadas, lo cual exige un alto nivel de coordinación y capacidad técnica dentro de las instituciones (Burdiles & Pommier, 2021).

La existencia de controles internos y externos, así como la rendición de cuentas ante la ciudadanía, son factores que contribuyen a un manejo responsable del patrimonio público. Es por ello que, la supervisión adecuada permite detectar desviaciones, corregir errores además de prevenir situaciones de corrupción, ya que la participación ciudadana fortalece la vigilancia sobre cómo se asignan y se usan los recursos en cada nivel de gobierno (Intriago-Delgado et al., 2023).

En la búsqueda de objetivos se debe desarrollar indicadores de eficiencia que

midan el desempeño institucional en términos de insumos, procesos y resultados, permitiendo comparar escenarios, identificar cuellos de botella y promover mejoras continuas, donde la capacitación del personal, incorporación de tecnología y simplificación de trámites también son elementos que permiten reducir costos innecesarios mejorando el desempeño (Martínez-Baquero & Rodríguez-Umaña, 2022).

Esto representa un principio de la gestión orientada a resultados, ya que su aplicación implica una transformación en la forma de concebir la administración, pasando de un enfoque centrado en la ejecución presupuestaria a uno enfocado en la generación de valor para la sociedad, ya que cuando los recursos se gestionan con eficiencia, el Estado demuestra responder a las necesidades ciudadanas con responsabilidad, compromiso y lógica técnica.

La eficiencia en el manejo de lo público se traduce en confianza institucional, ya que una buena planificación, ejecuta con precisión y evalúa con rigurosidad fortaleciendo su legitimidad además de su capacidad de acción, donde la percepción ciudadana mejora cuando los recursos son utilizados de forma visible y coherente con las prioridades sociales, por lo que el uso eficiente de los recursos no es solo una cuestión financiera, sino un eje central en la construcción de un Estado transparente, eficaz y orientado al bienestar colectivo.

### 2.3.9. Reformas y fortalecimiento institucional

Estas reformas implican modificaciones estructurales, normativas o funcionales destinadas a mejorar el desempeño, transparencia y legitimidad de las instituciones del Estado, siendo impulsadas por cambios en el entorno social, político o económico, o por la necesidad de corregir deficiencias internas que limitan la eficacia de la gestión pública, transformando los marcos organizativos para adaptarlos a las exigencias contemporáneas de gobernanza en el servicio ciudadano (Haller et al., 2021).

El fortalecimiento institucional, se refiere al proceso de consolidación de las

capacidades técnicas, administrativas y normativas de una entidad pública buscando la mejora de la calidad de las decisiones, implementación de políticas uso de los recursos y atención a la ciudadanía, lo cual no significa solamente dotarla de recursos materiales, sino también de competencias humanas, claridad organizacional y sistemas de control que garanticen su sostenibilidad (Durán- Fernández & Torres-Negrete, 2024).

Dentro de los riesgos en estos procesos es el cambio superficial, en el que se reforman normas o estructuras sin modificar prácticas ni culturas organizacionales, por lo que el fortalecimiento requiere una visión de largo plazo, coherente con los principios de transparencia, rendición de cuentas, así como orientación a resultados. Es así que las transformaciones duraderas son aquellas que generan capacidades instaladas, permitiendo a la institución sostener y reproducir mejoras de manera autónoma, más allá de coyunturas o liderazgos puntuales (Díaz-Villanueva, 2024).

Las reformas y el fortalecimiento institucional representan una condición necesaria para la evolución de un Estado moderno, capaz de enfrentar desafíos complejos con estructuras eficaces y confiables, ya que las instituciones que no se adaptan a los cambios del entorno tienden a volverse ineficientes, perdiendo legitimidad ante la sociedad. Es por ello que la revisión periódica de procesos, normas y estructuras no es un lujo administrativo, sino una práctica indispensable para garantizar la vigencia del aparato estatal.

Este proceso permite consolidar entornos organizacionales donde predominen la estabilidad, innovación y rendición de cuentas ya que una entidad fortalecida puede responder con agilidad a nuevas demandas sociales, incorporar tecnologías útiles, atraer talento humano competente ejecutando políticas públicas con mayor impacto. Las reformas bien diseñadas no sólo corrigen fallas, sino que también abren oportunidades para generar valor público.

#### 2.3.10. Cultura organizacional del sector público

Las instituciones públicas desarrollan su cultura organizacional a partir de

múltiples factores, como su historia institucional, liderazgo ejercido, estructura jerárquica, marco normativo e interacción con la ciudadanía, reflejado en aspectos como la disposición al trabajo colaborativo, apertura a la innovación, forma en que se ejerce autoridad y manera en que se gestionan los conflictos internos, lo cual permite intervenir de forma estratégica para alinear la cultura con los objetivos institucionales (Millán-Gómez, 2021).

Una cultura centrada en la responsabilidad, respeto y vocación de servicio facilita el cumplimiento de metas, mejora el clima laboral fortaleciendo la imagen institucional, por el contrario, una cultura marcada por el desinterés, desconfianza o la rigidez lo que puede generar ineficiencia, baja productividad y deterioro en la relación con el usuario, gestionando la cultura es tan importante como gestionar los recursos o los procedimientos (Jurado-Zambrano & Valencia Upegui, 2021).

El cambio cultural dentro del sector público es un proceso gradual que requiere liderazgo comprometido, capacitación constante y coherencia entre el discurso institucional y las acciones cotidianas, ya que no basta con modificar normas o estructuras si no se transforman las prácticas, actitudes y hábitos arraigados en la organización, promocionando una cultura orientada al aprendizaje, colaboración y orientación al ciudadano permite consolidar instituciones dinámicas, abiertas y efectivas en el cumplimiento de sus funciones. (Laoyza Chacara et al., 2023)

Desde el análisis institucional, la cultura organizacional actúa como una variable invisible pero determinante en la gestión pública, ya que su influencia se manifiesta en la forma en que se responde ante los retos, se resuelven los problemas y se gestionan los cambios, por lo que cualquier proceso de reforma o modernización debe considerar las características culturales de la institución como punto de partida, ya que ignorarlas genera resistencias o resultados contraproducentes, lo que implica intervenir sobre las creencias que sostienen las conductas internas, más allá de los procedimientos formales.

Una cultura organizacional saludable fomenta el sentido de pertenencia, la motivación, así como el compromiso del personal público ya que cuando los valores institucionales están alineados con las prácticas reales, generando coherencia interna que fortalece la identidad y la estabilidad de la organización, lo cual facilita la gestión del talento humano, impulsa la innovación y mejora la capacidad institucional para alcanzar sus objetivos, por lo que no debe considerarse a la cultura organizacional como un aspecto secundario, sino como un componente clave para el éxito sostenible de cualquier entidad estatal.

### 2.3.11. Planeación estratégica

Se refiere al proceso mediante el cual las instituciones definen su rumbo a mediano y largo plazo, estableciendo objetivos, metas, acciones o mecanismos de evaluación, lo cual permite alinear la visión institucional con las necesidades sociales, anticipar escenarios asignando recursos de forma racional, ya que a diferencia de la planificación operativa, que se enfoca en la ejecución inmediata, la planeación estratégica aporta una perspectiva global que guía la toma de decisiones con base en criterios técnicos y objetivos claros (Barahona et al., 2023).

El análisis del entorno permite identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas permite a las organizaciones públicas tomar decisiones informadas, anticipar riesgos formulando estrategias adaptadas al contexto. Lo cual no se limita al diagnóstico inicial, sino que se actualiza constantemente para mantener la coherencia entre los objetivos institucionales en una realidad cambiante, por lo que la información generada en esta etapa constituye un insumo esencial para estructurar planes viables y sostenibles (Pérez Panduro, 2022).

La formulación estratégica debe incluir una definición clara de misión, visión, objetivos estratégicos, indicadores de desempeño y responsables de ejecución, por lo que este proceso requiere la participación de distintos niveles institucionales, generando así una apropiación compartida de los compromisos asumidos. Una planeación que se construye de manera

participativa resulta efectiva, ya que toma en cuenta los distintos enfoques técnicos y administrativos dentro de la organización, facilitando su implementación al generar cohesión interna (Gómez Bouret, 2024). La implementación de la planeación estratégica se refuerza mediante sistemas de monitoreo y evaluación que permiten verificar avances, corregir desviaciones retroalimentando el proceso, lo cual promueve una mayor eficiencia institucional, incrementa la transparencia contribuyendo a consolidar una cultura organizacional orientada a resultados, por lo que incorporar mecanismos de revisión periódica asegura que el plan se mantenga actualizado, operativo y pertinente frente a los desafíos emergentes que enfrenta la administración pública (Morveli Salas, 2021 a).

La planeación estratégica representa una transición de los modelos administrativos rígidos hacia una gestión más flexible, anticipativa y estructurada, articulando visión institucional con acción concreta, priorizando recursos en función de los objetivos definidos y no de la inercia organizacional, ya que su correcto desarrollo fortalece la gobernabilidad interna, mejora la coordinación interinstitucional facilitando la toma de decisiones basadas en criterios técnicos, convirtiéndose en un elemento central para la conducción eficaz de cualquier institución pública.

Su valor radica en su capacidad para generar orden, coherencia y dirección dentro del aparato estatal, estableciendo un marco común de actuación que permite evitar la improvisación, disminuir los márgenes de error y construir escenarios de gestión sostenibles en el tiempo, por lo que su incorporación no debe entenderse como un requisito formal, sino como una práctica institucional que contribuye a profesionalizar la administración.

#### 2.3.12. Enfoque orientado a resultados

Es un modelo que pone énfasis en los efectos concretos de la acción estatal sobre la sociedad, más que en el cumplimiento de procedimientos o la ejecución de insumos, por lo que, bajo esta perspectiva, lo relevante no es únicamente cuánto se gasta o cuántas actividades se ejecutan, sino qué

impacto real generan estas acciones en la población, lo cual busca una administración centrada en el logro de objetivos que respondan a necesidades sociales verificables (Morveli Salas, 2021b).

Una planificación institucional alineada con metas claras, indicadores de desempeño y mecanismos de evaluación, ya que la estructura administrativa se adapta para medir avances, corregir desviaciones tomando decisiones informadas con base en evidencia. La rendición de cuentas también se ve fortalecida, ya que los funcionarios no solo deben justificar el uso de los recursos, sino también demostrar los cambios producidos a partir de su gestión, lo cual demanda una cultura institucional orientada al aprendizaje y la mejora continua (Peña-Jimenez et al., 2021).

Cada acción debe estar vinculada a un objetivo específico, con indicadores que permitan evaluar si se está avanzando en la dirección adecuada, obligando a rediseñar procesos, integrar sistemas de información y coordinar distintos niveles de gestión para asegurar coherencia entre lo que se planifica con que se ejecuta, por lo que esta articulación es fundamental para lograr impactos medibles y sostenibles (Flores Ledesma et al., 2021).

El implementar esta lógica requiere también el fortalecimiento de capacidades técnicas dentro de las instituciones públicas donde el personal debe estar preparado para trabajar con herramientas de gestión por resultados, análisis estadístico, evaluación de impacto y sistemas de monitoreo. Todo ello permite gestionar de forma eficaz la información generada y tomar decisiones que se traduzcan en beneficios concretos para la ciudadanía ya que el enfoque demanda compromiso político, pero también soporte técnico sostenido (Badajoz Ramos & Pérez Márquez, 2022).

El enfoque orientado a resultados también contribuye a legitimar la acción pública frente a una ciudadanía que exige respuestas concretas, enfocando la atención en los cambios generados y no solo en la ejecución, las instituciones fortalecen su capacidad para atender demandas sociales complejas con mayor eficiencia y transparencia, lo cual no solo mejora la gestión interna, sino que incrementa la confianza institucional al mostrar

evidencias del valor creado a partir de cada decisión implementada.

### 2.3.13. Liderazgo institucional

Es la capacidad de una autoridad o equipo directivo para guiar, motivar y coordinar a los miembros de una organización hacia el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, lo cual no se limita a la jerarquía formal, sino que implica influencia efectiva, visión clara y capacidad de movilizar recursos humanos y materiales para generar resultados, ya que el líder institucional actúa como referente, promoviendo valores, fortaleciendo la identidad organizacional y facilitando el trabajo colaborativo (Granda Campoverde & Bermeo Valencia, 2022).

Las autoridades que ejercen liderazgo institucional definen prioridades, articulan acciones, establecen metas y promueven una cultura de responsabilidad y compromiso. Esto exige claridad de propósito, coherencia en la comunicación y apertura al diálogo con los distintos niveles organizacionales ya que un liderazgo fuerte no se impone mediante la autoridad, sino que se construye a través de la legitimidad interna y la capacidad de inspirar confianza y acción colectiva (Buenaño López & Villegas Flores, 2023).

En contextos donde las organizaciones públicas deben adaptarse a nuevos desafíos, innovar procesos o implementar reformas, el liderazgo institucional se convierte en un factor determinante para facilitar la transición, ya que los líderes son responsables de gestionar resistencias, impulsar procesos participativos y mantener el enfoque en los objetivos. Su rol consiste en alinear los intereses institucionales con las demandas sociales, garantizando la continuidad de la misión institucional en escenarios complejos (Barrientos Velito & Alania Pacovilca, 2021).

El liderazgo efectivo se expresa en la toma de decisiones oportunas, la capacidad para asumir responsabilidades y la promoción del desarrollo del talento humano donde un entorno institucional con liderazgo sólido tiende a ser más dinámico, eficiente y resiliente frente a las dificultades. Todo ello genera

climas organizacionales positivos que favorecen la productividad, innovación y estabilidad, ya que el ejercicio del liderazgo, por tanto, no se limita al plano simbólico, sino que tiene impactos reales sobre la operatividad y el desempeño institucional (RodríguezMorales,2023).

Este se configura como un componente estratégico que incide directamente en la calidad de la gestión pública ya que la capacidad de un líder para conducir equipos, fomentar el compromiso y proyectar una visión compartida permite consolidar instituciones sólidas, por lo que en ausencia de liderazgo, las estructuras tienden a fragmentarse, los procesos pierden dirección y la organización se vuelve reactiva ante los cambios, por lo que el liderazgo no debe ser visto como una cualidad individual, sino como una necesidad estructural dentro del sector público.

Si este se ejerce bien no solo mejora el desempeño operativo, sino que también contribuye a la legitimidad institucional, donde el ciudadano percibe como confiables aquellas instituciones cuyos líderes transmiten claridad, integridad y capacidad de respuesta, por lo que el vínculo entre liderazgo y confianza pública es esencial para fortalecer la gobernanza democrática y promover una administración orientada al interés colectivo, invirtiendo en el desarrollo del liderazgo dentro de las instituciones públicas es una apuesta fundamental para consolidar una gestión efectiva, ética y sostenible.

#### 2.3.14. Servicios públicos

Son una de las funciones esenciales del Estado, al representar el conjunto de prestaciones que garantizan condiciones mínimas de bienestar a la ciudadanía, abarcando áreas fundamentales como el agua potable, saneamiento, salud, educación, energía, seguridad y transporte, entre otros. Su provisión está ligada al ejercicio de derechos y a la reducción de desigualdades estructurales, por lo que la garantía efectiva de estos servicios no solo es una responsabilidad administrativa, sino también un compromiso social y jurídico del Estado con su población (Villar Rojas, 2023b).

A lo largo del tiempo, la concepción de los servicios públicos ha evolucionado, pasando de un modelo centralizado y burocrático a esquemas flexibles, descentralizados, así como participativos, lo cual ha permitido que los gobiernos locales y otras formas de gestión comunitaria tengan un rol activo en su prestación. Sin embargo, esto ha implicado también nuevos desafíos en términos de financiamiento, sostenibilidad y coordinación interinstitucional, lo que requiere marcos regulatorios claros que garanticen estándares mínimos de calidad y equidad (Vicuña Matute, 2023).

El acceso a servicios públicos adecuados tiene un efecto directo sobre el desarrollo humano, ya que la carencia de agua potable, saneamiento o energía no solo genera condiciones de vida precarias, sino que también limita oportunidades educativas, económicas y sanitarias, por lo que los servicios básicos deben considerarse una condición estructural para el ejercicio de otros derechos, por lo que su provisión eficiente no debe entenderse como un beneficio, sino como una responsabilidad estatal derivada del pacto social y del principio de equidad distributiva (Luna Espinoza & TorresFragoso, 2021).

Garantizar el acceso equitativo a estos servicios es también una forma de reducir brechas históricas ya que cuando la gestión pública prioriza la cobertura y calidad de los servicios básicos, fortalece la confianza institucional mejorando las condiciones de vida de sectores excluidos, lo cual no solo impacta en indicadores de bienestar, sino también en la percepción que tiene la población sobre la utilidad y legitimidad del aparato estatal, debiendo estos ser concebidos como una inversión estratégica en justicia, cohesión y desarrollo.

#### 2.3.15. Pilares del servicio público

Los pilares del servicio público representan los fundamentos sobre los cuales se construye una gestión orientada al bienestar colectivo ya que no son principios abstractos, sino guías prácticas que organizan la acción estatal para garantizar servicios eficientes, accesibles y equitativos. Cada pilar aporta un enfoque complementario que permite fortalecer la institucionalidad, optimizar los procesos y generar resultados que respondan

las demandas sociales ya que su aplicación contribuye a una prestación más estructurada, planificada y transparente (García Murcia, 2023).

El enfoque estratégico plantea la necesidad de alinear los servicios públicos con las necesidades reales de la población, exigiendo que las políticas no se diseñen desde una lógica aislada, sino a partir de un diagnóstico social riguroso que determine prioridades y áreas de intervención, por lo cual los recursos se destinan a resolver problemas concretos, con una visión de mediano y largo plazo que articula acciones intersectoriales favoreciendo la planificación integral (Cayatopa Gaona & Uriol Chávez, 2024).

Por otra parte, el enfoque participativo promueve la racionalización de funciones, la claridad de roles y la eficiencia en la gestión administrativa, lo que implica revisar procesos, reducir la burocracia innecesaria y diseñar esquemas funcionales más flexibles, lo cual no busca únicamente reducir costos, sino mejorar la efectividad de la acción estatal y facilitar la atención al usuario final (Soto Arévalo, 2021).

Estos pilares permiten que el servicio público evolucione de una lógica burocrática tradicional hacia una dinámica de innovación y pertinencia ya que la implementación simultánea de los distintos enfoques genera una estructura capaz de responder a los desafíos contemporáneos, combinando eficacia institucional con cercanía ciudadana, por lo que el servicio público, concebido bajo esta visión, se transforma en un espacio de construcción de valor social, centrado en el usuario y sostenido por prácticas técnicas rigurosas.

Las instituciones que adoptan este modelo no solo optimizan su funcionamiento, sino que también generan mayor legitimidad al demostrar compromiso con la mejora continua, convirtiéndose en una guía estructural para consolidar un servicio público moderno, participativo y orientado a resultados concretos que fortalezcan el vínculo social.

#### 2.3.16. Percepción del usuario público

Esta no se basa únicamente en indicadores técnicos o normativos, sino en la vivencia real de quien accede a un servicio y valora su accesibilidad, pertinencia, trato recibido y resolución efectiva de sus necesidades, considerando por ello como un indicador subjetivo con alto valor estratégico para mejorar la calidad institucional (Alvarado Silva & Paca Pantigoso, 2022).

Esta percepción es importante para para revelar aspectos que no siempre son visibles en los informes administrativos ya que un servicio puede cumplir con los tiempos establecidos, pero si el usuario considera que fue mal informado o tratado con indiferencia, su valoración será negativa. En este sentido, la percepción se configura como un espejo de la eficacia social del servicio público, pues incorpora elementos emocionales, simbólicos, así como comunicacionales que inciden directamente en la relación entre Estado y ciudadanía (Moreno Treviño et al., 2021).

La incorporación de la percepción como criterio de gestión promueve una cultura organizacional centrada en el ciudadano, lo que implica que las instituciones deben ser empáticas, receptivas y flexibles frente a las demandas sociales, fortaleciendo la legitimidad pública, reconociendo al usuario como un actor activo y no como un receptor pasivo, se promueve una lógica de corresponsabilidad, donde la retroalimentación ciudadana guía las políticas y servicios hacia modelos más humanos y efectivos (Chanchi et al., 2022).

La percepción del usuario puede revelar inconsistencias entre lo que la institución cree estar ofreciendo y lo que efectivamente se recibe, por lo que esta diferencia entre intención y resultado obliga a revisar no solo los procedimientos, sino también la manera en que se comunican, ejecutan y supervisan los servicios, por lo que atender a la percepción no significa dejar de lado los estándares técnicos, sino complementarlos con una dimensión social indispensable para una gestión pública moderna.

El valor de esta categoría se potencia en contextos de baja confianza institucional ya que cuando el usuario percibe que sus opiniones son escuchadas, quejas

atendidas y experiencias valoradas, se fortalece el vínculo con la institución y se legitima su rol, por lo que integrar la percepción del usuario en los sistemas de evaluación no solo mejora los servicios, sino que refuerza el compromiso democrático de los organismos públicos y eleva la calidad de la interacción Estado-sociedad.

### 2.3.17. Evaluación ciudadana del servicio

Es un mecanismo mediante el cual la población usuaria participa activamente en la valoración de la calidad, eficiencia y pertinencia de los servicios públicos recibidos, por lo cual se reconoce al ciudadano no solo como receptor de políticas, sino como agente evaluador capaz de aportar criterios, experiencias y juicios válidos sobre la gestión estatal ya que incluir la mirada de la comunidad permite acercarse a una comprensión integral del desempeño institucional, superando visiones exclusivamente técnicas (Ramirez Perez, 2021).

Este tipo de evaluación se implementa mediante instrumentos como encuestas de satisfacción, audiencias públicas, observatorios ciudadanos o mesas de diálogo social, promoviendo una participación informada y estructurada, donde las percepciones, reclamos y sugerencias de la población se sistematizan para identificar fortalezas y debilidades en los servicios ofrecidos, fomentando una gestión más transparente y orientada al mejoramiento continuo, articulando la experiencia del usuario con los procesos internos de la institución (Manjarres Marquez & Salazar Ramos, 2021b).

Uno de los mayores aportes de la evaluación ciudadana es su capacidad para impulsar la corresponsabilidad entre la ciudadanía y el Estado, incentivando una cultura democrática donde los usuarios no solo demandan, sino que también se comprometen con la vigilancia y mejora de los servicios (Argudo-Pesántez et al., 2021).

Para garantizar su efectividad, estas evaluaciones deben ser sistemáticas, accesibles y vinculantes ya que basta con recoger opiniones, sino que es

necesario generar espacios institucionales donde los resultados sean analizados y se traduzcan en planes de mejora concretos, por lo que la retroalimentación debe convertirse en una herramienta de planificación que permita tomar decisiones informadas y sensibles a las demandas ciudadanas, evitando que la evaluación sea meramente simbólica y se la convierte en un instrumento real de transformación (Torres Celi et al., 2024).

La evaluación ciudadana representa un puente entre la institucionalidad pública y las necesidades sociales emergentes, permitiendo detectar con precisión aspectos que los indicadores administrativos no capturan, como la percepción de trato digno, la comprensión de los procedimientos o la adecuación cultural del servicio, por lo que esta información, cuando se gestiona correctamente, amplía la capacidad de respuesta institucional.

Esta aporta legitimidad, impulsa la innovación reforzando los principios de responsabilidad social, ya que en escenarios donde la confianza institucional se encuentra debilitada, estos mecanismos se convierten en vías eficaces para recuperar credibilidad estableciendo canales sostenibles de comunicación con la comunidad, ya que cuando la evaluación se realiza por los propios usuarios del servicio no es un complemento menor, sino una dimensión esencial para consolidar un Estado más justo, eficiente y orientado al bienestar colectivo.

#### 2.3.18. Enfoque estratégico en servicios básicos

Este parte de la necesidad de alinear la prestación de estos servicios con las prioridades sociales detectadas a través del diagnóstico territorial ya que lejos de tratarse de acciones aisladas o improvisadas, este enfoque implica una planificación estructurada que identifica necesidades críticas definiendo objetivos de intervención con visión a mediano y largo plazo, todo ello enfocado en optimizar recursos disponibles, priorizar sectores vulnerables y establecer metas claras que respondan a las exigencias ciudadanas (Gómez Sánchez Soto, 2023).

Dentro de los principales aportes de este enfoque es la incorporación de

herramientas de análisis que permiten proyectar el crecimiento demográfico, las dinámicas urbanas y cambios en la demanda de agua potable, saneamiento así como otros servicios esenciales, permitiendo anticipar necesidades para evitar colapsos en la infraestructura o deficiencias en la cobertura, facilitando la toma de decisiones informadas en la asignación de presupuestos, selección de tecnologías y formulación de políticas públicas ajustadas a la realidad local (Gálvez-Berrios et al., 2021).

Esto implica establecer indicadores de desempeño que guíen el monitoreo y evaluación de los programas ejecutados, lo cual no solo permite verificar el cumplimiento de metas, sino que también ofrece insumos para rediseñar procesos, corregir desviaciones y mejorar la eficiencia de la gestión. Esto precisa de capacidad técnica, voluntad política y compromiso institucional sostenido, donde cada acción responda a un propósito claramente definido (Cejudo García et al., 2021).

Este tipo de enfoque promueve la articulación entre niveles de gobierno, organismos de cooperación y organizaciones comunitarias donde la coordinación de actores y recursos evita duplicidad de esfuerzos y fortalece las sinergias necesarias para lograr una cobertura más amplia, equitativa y sostenible. Las estrategias no se limitan a construir infraestructura, sino que incluye procesos educativos, normativos de participación ciudadana (Barrantes Mann et al., 2022).

Adoptar un enfoque estratégico permite a las instituciones anticiparse a los desafíos y construir respuestas integrales, ya que gestionar los servicios básicos reduce la improvisación, eleva la calidad de la atención y mejora el impacto social de las intervenciones, ya que al dejar de lado soluciones parciales o reactivas, se fomenta una cultura de planificación que transforma los servicios públicos.

#### 1.3.19. Indicadores técnicos (cobertura, continuidad, potabilidad)

Permiten evaluar el desempeño de los servicios públicos en términos operativos, ya que, en el ámbito del agua potable y alcantarillado, tres

indicadores destacan por su relevancia: cobertura, continuidad y potabilidad. Cada uno de estos permite dimensionar aspectos esenciales del servicio facilitando la toma de decisiones orientadas a mejorar su eficiencia, equidad, así como sostenibilidad, por lo que medirlos de manera periódica garantiza que las instituciones cuenten con evidencia empírica para orientar sus acciones y ajustar sus políticas (Tarrillo Delgado, 2024).

El indicador de cobertura refleja el porcentaje de población que tiene acceso efectivo al servicio, permitiendo identificar brechas territoriales y grupos poblacionales excluidos, así como medir avances en la universalización del servicio, mientras que por su parte, la continuidad se refiere al número de horas al día que el servicio está disponible, su análisis evidencia si existe una prestación ininterrumpida o si los usuarios enfrentan cortes frecuentes que limitan el derecho al acceso constante (Gálvez-Berrios et al., 2021).

Estos indicadores, en conjunto, conforman una base técnica indispensable para planificar inversiones, ejecutar obras y fortalecer los sistemas de control ya que no se trata únicamente de recolectar datos, sino de interpretarlos para actuar con precisión en los puntos críticos del sistema, por lo que una administración que monitorea analiza y responde de manera oportuna a las variaciones en estos indicadores, demuestra capacidad institucional comprometida con el bienestar de la población (Pelaez-Gil & Iannacone, 2022).

Usar indicadores técnicos permite construir una visión objetiva del estado del servicio público, convirtiéndose en procesos operativos en cifras evaluables que orientan la gestión basada en evidencia, por lo que su integración en los planes estratégicos fortalece la capacidad institucional para prevenir fallas, optimizar recursos y demostrar resultados concretos ante la ciudadanía.

Estos indicadores contribuyen a la rendición de cuentas y a la transparencia institucional, difundiendo clara y verificable, por lo que las entidades públicas fortalecen la confianza ciudadana abriendo espacios para la fiscalización social, por lo que los indicadores técnicos no solo miden el desempeño, sino que promueven un modelo de gestión responsable, orientado a resultados de

manera coherente con los principios de equidad y eficiencia.

### 1.3.20. Mecanismos de participación ciudadana

Entre los mecanismos comunes se encuentran los cabildos abiertos, asambleas barriales, comités de usuarios, presupuestos participativos y audiencias públicas, lo que permite canalizar demandas, discutir prioridades estableciendo compromisos conjuntos entre autoridades y comunidad. Es por ello que es efectivo garantizar condiciones de acceso equitativo, representación amplia, así como mecanismos de seguimiento que den continuidad a lo planteado por los participantes, por lo que su implementación fortalece la apropiación social de las políticas públicas (Medrano Sanchez, 2022).

Su función es pedagógica, ya que incentivan la educación cívica, fortalecen el tejido social y promueven la corresponsabilidad en el uso de los recursos públicos, ya que cuando los ciudadanos se sienten escuchados e incluidos en la toma de decisiones, es más probable que contribuyan activamente al cuidado de la infraestructura, la vigilancia del gasto público así como la generación de propuestas innovadoras para mejorar los servicios, convirtiéndose en un eje central para construir una gestión pública cercana y receptiva (Vílchez-Vargas, 2023).

Establecer mecanismos no garantiza su efectividad, por lo que es necesario que existan condiciones institucionales que respalden el proceso, como la voluntad política, marcos normativos claros, recursos logísticos y estrategias de comunicación accesibles, ya que la participación ciudadana debe ir más allá del cumplimiento formal, configurándose como una práctica cotidiana dentro de las instituciones públicas, consolidándose como una herramienta real de transformación social (Incacutipa Limachi, 2021).

Estos deben entenderse como espacios de construcción de poder colectivo ya que su existencia permite equilibrar la relación entre gobernantes y gobernados, generando dinámicas de control horizontal que fortalecen la democracia, facilitando el diálogo entre diversos actores, estos mecanismos

amplían la legitimidad de las decisiones abriendo la posibilidad de construir políticas públicas inclusivas, sensibles a la diversidad y mejor adaptadas a los contextos territoriales.

Consolidar estos mecanismos actúa como un termómetro del compromiso institucional con los principios de gobernanza participativa ya que una administración que promueve activamente estos espacios demuestra una visión abierta, dispuesta a ser interpelada y corregida desde la ciudadanía, por lo cual no solo enriquecen los procesos decisionales, sino que contribuyen a redefinir el vínculo entre el Estado con la sociedad bajo parámetros de transparencia, corresponsabilidad y confianza mutua.

## 2.4. MARCO LEGAL

Como sustento legal del presente estudio fue puntual identificar la perspectiva legal de esta investigación sobre la gestión y el servicio públicos, por tal motivo, a continuación, se muestra el marco normativo de la presente investigación:

**Tabla 1. Constitución del Ecuador**

Artículo	Descripción	Aporte
<b>Constitución de la República del Ecuador</b>	<b>Art. 12:</b> El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible y esencial para la vida.	Fundamenta la consideración del agua potable como un derecho esencial, sustentando la necesidad de una gestión pública eficiente que garantice su acceso universal.  Detalla la competencia que tienen los gobiernos municipales para la

**Art. 264** "Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que determine la ley: [...] 4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, y los demás determinados por la ley."

prestación de servicios de agua potable y alcantarillado, justificando de manera legal legalmente la gestión pública descentralizada en el cantón.

**Art. 313:** el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos [...], incluyendo el agua.

Reafirma que el agua es un sector estratégico bajo gestión estatal, lo cual justifica la intervención directa de empresas públicas.

**Art. 315:** el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos y la prestación de servicios públicos.

Legitima la existencia de la dirección municipal como medio para gestionar directamente el servicio.

**Art. 318:** el agua es patrimonio nacional estratégico [...] Se prohíbe toda forma de privatización del agua.

Respalda el modelo de gestión pública, excluyendo la posibilidad de privatización y fortaleciendo el rol del Estado en la garantía del derecho al agua.

**Art. 319:** "El Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo del agua."

Detalla la obligatoriedad del Estado y gobiernos municipales para la gestión del agua en forma responsable, asegurando el abastecimiento así como el funcionamiento adecuado del alcantarillado dentro de los criterios de sostenibilidad

**Tabla 2.** Tratados y convenios internacionales

<b>Tratado y convenio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aporte</b>
Asamblea General de las Naciones Unidas (2010)	<b>Resolución 64/292:</b> "Reconoce el derecho al agua potable y el saneamiento como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la	Detalla el marco internacional donde se reconoce el acceso al agua potable como un derecho de todo el deber del municipio de Montúfar de garantizar el acceso a estos

	vida y de todos los derechos humanos."	servicios mediante una gestión pública eficiente.
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) (2002)	<b>Art. 11</b> "El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna."	Argumenta una base interpretativa legal que obliga a los Estados a garantizar el acceso equitativo al igual que seguro al agua potable, justificando la intervención del municipio mediante una dirección pública.
Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible	<b>Objetivo:</b> "Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos."	Resalta el compromiso de los gobiernos locales en el trabajo para la mejora del acceso al agua potable y alcantarillado, vinculando el objetivo global con la realidad local.
Agenda 2030 para el desarrollo sostenible (2015).	<b>Objetivo 6:</b> "Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua, así como el saneamiento para todos"	Formula un marco internacional de referencia que compromete a los gobiernos locales a mejorar el acceso al agua potable y a sistemas de saneamiento como el alcantarillado o manejo de desechos.
Declaración de Dublín sobre el Agua y el Desarrollo Sostenible (1992),	<b>Principio 4:</b> "El agua tiene un valor económico en todos sus usos y debería reconocerse como un bien económico."	Destaca la necesidad de una gestión eficiente del agua desde los gobiernos locales, considerando tanto su valor económico como la obligación de una administración pública sostenible.

**Tabla 3.** Códigos y normas

<b>Tratado y convenio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aporte</b>
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)	<b>Art. 55-d:</b> "Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;	Establece la competencia exclusiva del municipio para prestar servicios de agua potable y alcantarillado, fundamentando la existencia de una dirección para su gestión directa.  Ofrece una base interpretativa legal para la

---

**Art. 132:** “La gestión del ordenamiento de cuencas hidrográficas que de acuerdo con la Constitución corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados regionales, comprende la ejecución de políticas, normativa regional, la planificación hídrica con participación de la ciudadanía, especialmente de las juntas de agua potable y de regantes, así como la ejecución subsidiaria y recurrente con los otros gobiernos autónomos descentralizados, de programas y proyectos, en coordinación con la autoridad única del agua en su circunscripción territorial, de conformidad con la planificación, regulaciones técnicas y control que esta autoridad establezca”.

articulación entre los GAD y la autoridad hídrica nacional para gestionar las cuencas, lo cual influye en el abastecimiento del agua potable y en la sostenibilidad del sistema de alcantarillado.

**Art. 137:** “Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes. Los servicios que se presten en las parroquias rurales se deberán coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados de estas jurisdicciones territoriales y las organizaciones comunitarias del agua existentes en el cantón”.

Reafirma que toda la gestión del agua potable corresponde al municipio, desde la captación hasta la distribución, respetando las normativas nacionales. Justifica el control local ejercido a través de una dirección municipal.

**Art. 283:** “La falta de capacidad técnica o económica para la gestión directa de un servicio público será debidamente justificada por la autoridad ejecutiva, ante el respectivo órgano legislativo local y la ciudadanía, en las condiciones establecidas en la Constitución, la Ley y de acuerdo con las regulaciones del órgano

Establece que el municipio solo puede delegar el servicio si demuestra incapacidad técnica o económica. Además, reconoce el papel de las organizaciones comunitarias de agua en zonas rurales.

---

competente de la administración pública o Gobierno Central que tenga atribución legal en materia de competencias. La selección correspondiente deberá realizarse mediante concurso público con excepción de la delegación de las competencias de riego, agua potable y alcantarillado a organizaciones comunitarias".

**Art. 561:** "La totalidad de la recaudación será para cada gobierno autónomo descentralizado municipal o metropolitano. Estos recursos serán destinados a la construcción de vivienda de interés social y prioritario o a la infraestructura integral de saneamiento ambiental, en especial al mejoramiento de los servicios básicos de alcantarillado y agua potable"

Dispone que los ingresos municipales se inviertan en infraestructura de servicios básicos, garantizando recursos para mejorar los sistemas de agua potable y alcantarillado en Montúfar.

Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua

**Art. 4** ""El agua es un patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida."

Declara al agua como bien público de uso prioritario, lo que respalda la obligación de los gobiernos municipales de asegurar su acceso mediante una gestión pública eficiente.

Código Orgánico del Ambiente

**Art. 27** "[...] Corresponde a los GAD Municipales el ejercicio de las siguientes facultades [...]: 10. Controlar el cumplimiento de los parámetros ambientales y la aplicación de normas técnicas de los componentes agua, suelo, aire y ruido."

Detalla la obligación de los municipios de vigilar los parámetros ambientales, incluyendo el componente agua, garantizando que la gestión del agua potable y el alcantarillado se realice bajo normas técnicas, así como criterios de sostenibilidad.

**Art. 30 Numeral 7** "Adoptar un enfoque integral y sistémico que considere los aspectos sociales, económicos, y ambientales para la conservación y el uso sostenible de cuencas hidrográficas y de recursos hídricos, en coordinación con la Autoridad Única del Agua."

Respalda la gestión ambiental integrada del recurso hídrico, lo que implica que la prestación de agua potable y el funcionamiento del alcantarillado deben coordinarse con los planes de protección de cuencas

---

**Art. 138** "La autoridad ambiental nacional promoverá el uso eficiente del agua y su reutilización en los procesos de saneamiento ambiental."

**Art. 141** "Los prestadores de servicios de saneamiento deberán garantizar el tratamiento de aguas residuales antes de su descarga al ambiente."

**Art. 191** "La Autoridad Ambiental Nacional o el GAD competente realizarán el monitoreo y seguimiento de la calidad del aire, agua y suelo [...]."

**Art. 196** "Los GAD Municipales deberán contar con la infraestructura técnica para la instalación de sistemas de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales urbanas y rurales [...]."

hidrográficas, asegurando la sostenibilidad del servicio.

Refuerza la necesidad de una gestión ambientalmente responsable del agua y de las aguas residuales, lo que implica una adecuada administración del alcantarillado municipal.

Obliga a los gestores del alcantarillado a implementar sistemas de tratamiento que protejan el entorno natural, reforzando la responsabilidad técnica y legal del municipio en el manejo de este servicio.

Detalla el control permanente de la calidad del agua por parte de los municipios y otras autoridades, reforzando su responsabilidad técnica en asegurar la calidad del agua suministrada sumado a la correcta gestión de aguas residuales.

Detalla la obligación de los municipios de implementar sistemas de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, justificando la inversión en infraestructura mediante empresas públicas municipales que garanticen su funcionamiento técnico y normativo.

---

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

- Cualitativo

El presente estudio fue de carácter cualitativo debido que se recopiló información primaria no numérica, en este sentido, el enfoque cualitativo se ha establecido como “un procedimiento de la investigación científica que permite la recopilación y utilización de información no numérica, permitiendo de esta manera describir un fenómeno de estudio con la ayuda de técnicas de recolección de datos como la entrevista” (Piña, 2023, p.25).

Mediante este enfoque se pudo comprender a profundidad el problema del estudio, es decir, como se encuentra actualmente la gestión logística en la dirección municipal de agua potable del cantón Montufar, además de identificar la perspectiva de los usuarios frente a la gestión que se lleva a cabo en esta institución, permitiendo de esta manera analizar toda la información no numérica y establecer una comprensión contextualizada con respecto a la realidad; para ello, se pudo obtener información cualitativa, esto pro medio de entrevistas que fueron aplicadas a las autoridades y funciones de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado en el cantón Montufar, en donde se pudo analizar e interpretar esta información para obtener un escenario amplio y detallado sobre las funciones y procedimiento que realiza esta organización en la atención y solucionar de los requerimientos ciudadanos.

- Cuantitativo

El enfoque cuantitativo es caracterizado por el interés ende este en cuantificar los fenómenos sociales recurriendo a la recolección y análisis de datos numéricos, permitiendo establecer patrones de comportamiento a partir de muestras representativas, utilizando para lo cual utiliza instrumentos

estandarizados que garantizan tanto la objetividad como replicabilidad de los resultados, por lo que mediante el análisis estadístico se puede interpretar la información recabada,

facilitando así la formulación de conclusiones basadas en evidencias empíricas (Guerrero, 2022).

Este enfoque sigue una lógica deductiva en la que se parte de hipótesis previamente planteadas, mismas que son contrastadas mediante técnicas estadísticas buscando la generalización de los hallazgos a una población amplia, priorizando la precisión en la medición de cada variable estudiada. Es por ello que, el uso de escalas de medición o cuestionarios estructurados minimizan el sesgo en la recolección de datos, lo que asegura resultados confiables y válidos (Vázquez & Cuestas, 2023).

Se empleó este enfoque para medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón Montúfar mediante la aplicación de encuestas estructuradas, se recolectando datos numéricos que permitieron describir tendencias y niveles de satisfacción, luego de ello se procesó la información mediante técnicas estadísticas descriptivas, logrando así interpretar los resultados con base en evidencias objetivas.

### 3.1.2. Tipo de Investigación

#### 3.1.2.1. Descriptiva

Es un enfoque metodológico que se centra en observar, registrar y analizar fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin intervenir en ellos buscando detallar las características, condiciones o relaciones existentes entre variables, permitiendo obtener una visión clara y precisa del objeto de estudio sin manipulación experimental (Fernández Navas et al., 2022).

Permitió identificar cómo se está gestionando el servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón Montúfar, describiendo sus condiciones actuales, niveles de cobertura, eficiencia operativa y percepción ciudadana, facilitando una comprensión objetiva del fenómeno, lo que sirvió como base para decisiones técnicas, administrativas o futuras propuestas de mejora institucional.

### 3.1.2.2. Bibliográfica/documental

Se basa en la revisión, análisis y recopilación de información proveniente de fuentes documentales como libros, artículos científicos, leyes, normas o documentos oficiales permitiendo construir un marco teórico sólido que respalde la comprensión del

fenómeno investigado, fundamentando los hallazgos mediante el conocimiento previamente publicado por autores especializados (Alegre Brítez, 2022).

Facilitó el análisis sobre la gestión del agua potable y alcantarillado en Montúfar mediante la consulta de legislación nacional, tratados internacionales, teorías administrativas y estudios previos, proporcionando una base documental para comparar realidades.

### 3.1.2.3. Investigación de campo

Se basa en la obtención directa de información desde el lugar donde ocurre el fenómeno estudiado, implicando la interacción con la realidad mediante la observación, encuestas, entrevistas u otros métodos aplicados en el entorno específicos con la finalidad de recolectar datos primarios reales que reflejen las condiciones actuales del objeto de estudio (Mora Ramírez, 2022).

Permitió la recopilación de información actualizada sobre la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en Montúfar mediante el contacto directo con usuarios, funcionarios o documentos locales, se obtiene una visión concreta de la gestión municipal, facilitando el análisis comparativo con los marcos normativos teóricos previamente revisados.

## **3.2. IDEA A DEFENDER**

La gestión pública de dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montufar incide en la eficiente prestación de los Servicios Públicos.

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.3.1. Definición de variables

- Variable independiente: Gestión Pública

“Una consecución de actividades o procedimientos que realizan las entidades de gobierno mediante una administración pública eficiente que cumpla con las necesidades sociales, para ello, integran una serie de recursos disponibles” (Adrianzén *et al.*, 2023, p.24).

- Variable dependiente: Servicios Públicos

“Procesos que satisfacen las necesidades de la sociedad de forma colectiva, continua y permanente, mediante la regulación, dirección y el control del poder del Estado, por esta razón el gobierno pretende la preservación del orden y garantizar su cumplimiento” (Albuja, 2021, p.25).

### 3.3.2 Operacionalización de variables

**Tabla 4.** Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
	Planificación	Existencia de planes operativos	Encuesta	
		Nivel de cumplimiento entre planificación y ejecución	Entrevista	Cuestionario estructurado Guía de entrevista
	Organización	Inclusión del servicio en el plan de desarrollo cantonal	Entrevista	Guía de entrevista
		Funcionarios que identifican claramente la estructura institucional	Entrevista	Guía de entrevista Guía de entrevista
		Coordinación entre departamentos	Entrevista	Guía de entrevista
		Número de unidades técnicas activas relacionadas con el servicio	Entrevista	Guía de entrevista
	Administración		Encuesta	Cuestionario estructurado
		Porcentaje del presupuesto municipal destinado al servicio	Entrevista	Guía de entrevista
	Evaluación y control	Nivel de aceptación hacia el personal técnico		Guía de entrevista
		Número de procedimientos administrativos documentados y aplicados	Entrevista	Guía de entrevista
		Frecuencia de supervisión del servicio		Guía de entrevista

Variable independiente Gestión Pública.	Participación y transparencia	(número de controles al año)	Encuesta	Cuestionario estructurado		
		Uso de indicadores técnicos de evaluación	Encuesta	Cuestionario estructurado		
		Número de auditorías realizadas en los últimos dos años	Entrevista	Guía de entrevista		
		Ciudadanos que han asistido a rendiciones de cuentas				
		Ciudadanos que afirman tener acceso a información del servicio procesos participativos abiertos al público en el último año				
		% de ciudadanos que disponen de conexión al servicio de agua potable	Encuesta		Cuestionario estructurado	
		Cobertura	Viviendas conectadas al sistema de alcantarillado		Entrevista	Guía de entrevista
					Entrevista	Guía de entrevista
				Extensión territorial cubierta por los sistemas de agua y alcantarillado	Encuesta	Cuestionario
		Variable dependiente e Servicios públicos	Continuidad del servicio	Número de interrupciones del servicio de agua en el último mes	Encuesta	Cuestionario estructurado
Promedio de horas de uso servicio diario de agua potable	Encuesta			Cuestionario estructurado		
	Encuesta					

Calidad percibida	Frecuencia de fallas técnicas registradas en los servicios	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Nivel de aceptación del servicio de agua potable y alcantarillado	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Usuarios que reportan malos olores, color o sabor en el agua.	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Nivel de aceptación de los usuarios hacia la resolución de problemas	Encuesta	Cuestionario estructurado
Tiempo de respuesta	Tiempo promedio de atención a reportes de fugas o daños	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Porcentaje de ciudadanos que recibieron atención en menos de 48 horas tras el reporte	Entrevista	Guía de entrevista
Satisfacción ciudadana	Existencia de protocolos de atención y reparación de emergencias	Encuesta	Cuestionario estructurado
		Encuesta	Guía de entrevista
	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el servicio en general	Encuesta	Guía de entrevista

Nivel de satisfacción  
con la presión y  
caudal del agua

Frecuencia de quejas  
presentadas por los  
ciudadanos al  
municipio

---

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### 3.4.1. Inductivo

Se basa en el análisis de datos concretos recolectados durante la investigación, permitiendo construir generalizaciones o inferencias que explican fenómenos, siendo útil para identificar patrones, relaciones y comportamientos comunes en situaciones específicas sin necesidad de una hipótesis previa (Fernández Navas et al., 2022).

Permitió generalizar los hallazgos obtenidos en el estudio de la gestión del agua potable y alcantarillado en Montúfar partiendo de la información recabada directamente en el entorno local, se pueden establecer conclusiones aplicables a la gestión pública del servicio, identificando comportamientos comunes, deficiencias operativas o fortalezas que sirven como referencia para el análisis institucional.

#### 3.4.2. Analítico

Combina dos procesos: el analítico, que descompone el objeto de estudio en partes para entender su estructura; y el sintético, integrando esos elementos para comprender el todo, permitiendo estudiar los componentes individuales de un fenómeno, y luego unirlos para formar una visión completa y

comprehensiva del objeto investigado (Fernández-Navaset al.,2021).

Permitió examinar por separado los aspectos normativos, técnicos y administrativos de la gestión del agua y alcantarillado en Montúfar, obteniendo una visión estructurada y coherente del funcionamiento del sistema, facilitando el análisis global del servicio, sus implicaciones institucionales y la relación entre los distintos factores que lo conforman.

### 3.4.3 Sintético

Según Juan Amos Comenio (Comenius) señala que “El método sintético consiste en proceder reuniendo las partes para formar el todo, de modo que lo simple se combine hasta producir un conocimiento completo.”

Comenio defendía que la síntesis permite comprender la unidad a partir de elementos fragmentados.

### 3.4.4. Técnicas e instrumentos

- Encuesta

Es una técnica aplicada a una muestra representativa permitiendo obtener información cuantitativa sobre opiniones, percepciones o comportamientos de una población, siendo útil en estudios descriptivos, ya que recoge datos de forma sistemática, rápida y replicable (Jiménez Chaves, 2021).

Para obtener información sobre la actual gestión pública y la prestación del servicio en la dirección de agua potable y alcantarillado de Montufar- se utilizó una encuesta dirigida a los usuarios del agua potable y alcantarilla, en este caso a la población del cantón Montufar, siendo los principales receptores del servicio público.

- Entrevista

Esta puede ser estructurada, semiestructurada o libre, y permite explorar percepciones, experiencias, argumentos o conocimientos de actores implicados en el fenómeno estudiado (Jiménez Chaves, 2021).

Permitió recolectar información amplia y detallada sobre la actual gestión pública y los servicios públicos, para ello se utilizó una guía de entrevista que fue

dirigida a las autoridades y personal que labora en dirección de agua potable y alcantarillado de Montufar, para su posterior análisis de forma objetiva.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### 3.5.1. Población y Muestra

- Población

La población de estudio fueron la población del cantón Montufar, siendo los principales usuarios del agua potable y alcantarillado y los beneficiarios del servicio de la dirección municipal de Montufar; además las autoridades de esta institución pública; para ello, se utilizó a la población de 20 a 64 años, debido que según INEC maneja este rango de edades para la estratificación de la muestra, también la población fueron los funcionarios públicos de esta empresa. Por tal motivo, a continuación, se exhibe la población del cantón Montufar mediante proyecciones al año 2023 siendo un total de 30.788 habitantes según el Instituto de Estadísticas y Censos.

- Muestra

Calculo

muestral

Donde:

**N:** Población o universo (30.788)

**Z:** Nivel de confianza (95%, equivalente a 0,96)

**e:** Error muestral (5%)

**p:** Proporción de aceptación (0,5)

**q:** Proporción de rechazo (0,5)

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

$$n = \frac{0,96^2 * 0,5 * 0,5 * 30.788}{0,05^2 * (30.788 - 1) + 0,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{0,9216 * 0,5 * 0,5 * 30.788}{0,0025(30.788) + 0,9216 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{7,0935552}{77,9304}$$

**n= 379**

Con un nivel de confianza del 95% y un error del 5% el total de informantes del cantón Montufar son del 379.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Resultados de Entrevistas

**Tabla 5** Resultado entrevista informante 1

Nombre: Dr. Raúl Lucero

Cargo: Alcalde del Cantón Montúfar

---

**¿Qué estrategias ha implementado su administración para mejorar la cobertura y calidad del servicio de acuerdo con el Art 3 del reglamento de la LOSEP?**

En cumplimiento del Art; 3 del reglamento de la LOSEP, nuestra administración ha implementado diversas estrategias para optimizar la cobertura y mejorar la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado fortaleciendo la planificación técnica y operativa mediante diagnósticos periódicos del sistema, priorizando obras de ampliación en las zonas de difícil acceso y mantenimiento integral de las redes existentes. También se ha promovido la capacitación constante del personal municipal para asegurar una atención oportuna y con estándares de calidad, en coherencia con los principios de profesionalismo y transparencia establecidos en la normativa.

**¿Cuáles considera que son los principales desafíos financieros y técnicos que enfrenta el municipio en este ámbito?**

Uno de los principales desafíos que enfrenta el municipio en este ámbito es la limitación de los recursos financieros para cubrir los costos de operación, mantenimiento y ampliación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado. En el aspecto técnico, el reto está en modernizar los sistemas existentes mejorando la eficiencia en la distribución del agua. Pese a estas dificultades la administración municipal continúa gestionando recursos externos, fortaleciendo y priorizando proyectos estratégicos que permiten avanzar hacia un servicio de calidad.

**¿Cómo se articula la planificación de obras de agua y alcantarillado con los planes de desarrollo cantonal y parroquial de acuerdo con lo dispuesto en el Art, 42 del PDOT?**

Se articula de manera directa con los objetivos y lineamientos de desarrollo cantonal y parroquial. Ya que esta coordinación permite que los proyectos de infraestructura respondan a las verdaderas necesidades de la población y se integran de forma coherente al modelo de ordenamiento territorial. Este proceso se realiza un trabajo coordinado con los gobiernos parroquiales, de esta forma, las obras proyectadas no solo buscan optimizar la prestación del servicio, sino también

**¿Cuál es el estado actual de la infraestructura del sistema de agua potable y alcantarillado en el cantón Montúfar?**

promoviendo una distribución equitativa de los recursos y un desarrollo local.

Actualmente, la infraestructura del sistema de agua potable y alcantarillado presenta avances significativos, contamos con tanques de agua potable con una amplia cobertura para satisfacer las necesidades y llegar a los sectores más vulnerables, aunque aún existen sectores que requieren rehabilitación y ampliación. Es decir, en las zonas urbanas, el servicio es estable y cuenta con mantenimiento constante, mientras que en las zonas rurales se continúa trabajando en proyectos de mejora y extensión de redes.

**¿Qué indicadores utiliza la dirección para medir la eficiencia operativa del servicio tal como lo establece al Art 46 del reglamento de la LOSEP?**

Conforme a lo establecido en el Art ;46 de la LOSEP, permite medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y la calidad del servicio brindado. Entre ellos se considera aspectos como la Cobertura y continuidad del servicio, la calidad del agua, el control de pérdida en la red, el tiempo de atención a reclamos ciudadanos y el grado de satisfacción de los usuarios. Es decir, estos parámetros facilitan una gestión más eficiente, transparente y orientada a mejorar la prestación del servicio público.

**¿Cuáles son los principales procedimientos de fiscalización que se aplican en las obras de agua y alcantarillado?**

Es garantizar la transparencia, la calidad técnica y el cumplimiento de las normativas vigentes. Para ellos se realizan inspecciones periódicas en campo, revisiones técnicas y financieras, así como el control de la correcta utilización de materiales y recursos. Además, la Dirección de Obras Públicas y la Unidad de Fiscalización Municipal se realizan evaluaciones periódicas para asegurar que cada proyecto se ejecute conforme a las especificaciones técnicas y estudios aprobados garantizando obras eficientes y duraderas al servicio de la comunidad.

---

**Análisis e Interpretación :** De acuerdo al alcalde existe una gestión orientada al cumplimiento normativo, aunque dejan ver brechas estructurales que limitan el impacto real en la prestación del servicio ya que la insistencia en indicadores de cobertura, satisfacción y ampliación revela que el municipio opera bajo un modelo técnico tradicional que prioriza metas visibles, sin profundizar en mecanismos de evaluación que permitan corregir ineficiencias persistentes en distribución, mantenimiento o captación de recursos. El diagnóstico periódico y capacitación expone un esfuerzo administrativo, aunque sin claridad sobre la sostenibilidad financiera requerida para sostener mejoras a largo plazo, como en zonas rurales donde las intervenciones siguen siendo parciales.

Se observa que la articulación con el PDOT se describe como ajustada a la planificación territorial, pero sin evidencia de un sistema de retroalimentación que incorpore las necesidades emergentes de la población. Reconocer limitaciones técnicas y presupuestarias confirma que la gestión pública enfrenta escenarios de presión estructural que obligan a priorizar obras sobre procesos de modernización integral. Aunque se enumera indicadores de eficiencia y mecanismos de fiscalización, no detalla cómo estos se transforman en decisiones operativas capaces de disminuir pérdidas, mejorar tiempos de respuesta o asegurar calidad uniforme, reflejando una gestión que avanza, pero que aún opera por debajo del estándar que demanda un servicio público estratégico como el agua potable.

**Tabla 6** Resultado entrevista informante 2 Nombre:

Ing. Rubén Erazo

Cargo: Jefe de Fiscalización

---

<p><b>¿Qué estrategias ha implementado su administración para mejorar la cobertura y calidad del servicio de acuerdo con el Art 3 del reglamento de la LOSEP?</b></p>	<p>Según el Art; 3 de la LOSEP la administración ha implementado estrategias orientadas a fortalecer la cobertura. Entre las principales acciones se destacan la modernización de las redes y sistemas de distribución la rehabilitación de infraestructura antiguas, la incorporación de tecnología para el control y monitoreo del servicio, y la capacitación del personal técnica, optimizando y garantizando un servicio continuo, seguro y de calidad.</p>
<p><b>¿Cuáles considera que son los principales desafíos financieros y técnicos que enfrenta el municipio en este ámbito?</b></p>	<p>Concuerdo con el Sr, Alcalde se relacionan con la limitada disponibilidad de recursos económicos para ejecutar obras de gran magnitud y la necesidad de modernizar la infraestructura existente. La falta de equipos especializados y el personal técnico capacitado, lo que dificulta una atención más eficiente.</p>
<p><b>¿Cómo se articula la planificación de obras de agua y alcantarillado con los planes de desarrollo cantonal y parroquial de acuerdo con lo dispuesto en el Art, 42 del PDOT?</b></p>	<p>De acuerdo con lo establecido en el Art; del PDOT, se coordina de manera integral entre las distintas direcciones municipales y los gobiernos parroquiales. Además, se consideran criterios técnicos, sociales ambientales para asegurar que las obras contribuyan al desarrollo equilibrado y sostenible del territorio.</p>
<p><b>¿Cuál es el estado actual de la infraestructura del sistema de agua potable y alcantarillado en el cantón Montúfar?</b></p>	<p>Podría decir que la infraestructura es funcional, Pero con necesidades de mejoramiento ampliación que el municipio cuenta con tanques de reserva y almacenamiento, redes principales y plantas de tratamiento operativas que garantizan el servicio en la mayoría de las zonas</p>

**¿Qué indicadores utiliza la dirección para medir la eficiencia operativa del servicio tal como lo establece al Art 46 del reglamento de la LOSEP?**

Los indicadores varían ,se analiza la eficiencia operativa del servicio a través de indicadores de tipo técnico y de gestión, la continuidad del suministro el cual evalúa la cantidad de horas o días en que el servicio se presta de manera interrumpida, la calidad y continuidad del servicio, el porcentaje de pérdidas en las redes, el eficiencia operativa y financiero ,tiempo de atención a los reclamos y el nivel de satisfacción de los usuarios consideraría ,el índice depérdidas o fugas en la red , tiempo respuesta ante reclamos y emergencias, Estos parámetros permiten valorar el rendimiento institucional y asegurar una gestión transparente y eficaz en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado.

Como jefe de Fiscalización, los procedimientos de fiscalización implementados tienen como propósito asegurar la correcta ejecución técnica de las obras, el uso responsable de los recursos y el cumplimiento de las normas establecidas. Para ello, se lleva a cabo un control permanente en todas las fases del proyecto, desde su planificación inicial hasta la entrega final.

**¿Cuáles son los principales procedimientos**

**d e fiscalización que se aplican en las obras de agua y alcantarillado?**

La Unidad de Fiscalización Municipal junto con la Dirección de Obras Públicas realizan visitas e inspecciones periódicas en el campo, verificando que las obras se desarrollen de acuerdo con los planos, especificaciones técnicas y cronogramas aprobados. Además, se ejecutan controles administrativos y financieros para supervisar la adecuada utilización de materiales, equipos y personal, garantizando que los contratistas cumplan con los estándares de calidad y seguridad requeridos.

De igual forma, se elaboran informes técnicos de avance y control, los cuales permiten identificar oportunamente desviaciones o problemas y aplicar las acciones correctivas necesarias. Todo este proceso busca fortalecer la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas institucional, asegurando que cada obra contribuya al mejoramiento

**Análisis e Interpretación:** Se observa una estructura operativa que prioriza el control formal de los procesos, aunque también revelan limitaciones que afectan la capacidad del municipio para sostener mejoras sostenidas en el servicio. Su énfasis en auditorías, inspecciones y verificaciones técnicas sugiere una fiscalización activa, pero la ausencia de mecanismos de evaluación independientes o métricas vinculantes expone que el sistema puede depender en exceso del criterio interno, disminuyendo su capacidad para corregir fallas recurrentes. Se concuerda con el alcalde en cuanto a restricciones financieras y tecnológicas indicando que la fiscalización se desarrolla en un contexto de recursos insuficientes, lo que impide una supervisión rigurosa limitando la implementación de tecnologías de monitoreo que podrían disminuir pérdidas y mejorar la respuesta ante emergencias.

A pesar de que se menciona la coordinación con los gobiernos parroquiales, no expone si existe un procedimiento que garantice la integración de diagnósticos comunitarios o retroalimentación ciudadana, dejando un vacío en la dimensión participativa del control público. Su referencia a infraestructura "funcional" sin detallar niveles de eficiencia, antigüedad o vulnerabilidad señala que aún no existe un sistema de evaluación que relacione el estado real de las redes con la calidad del servicio entregado. Es así como se identifica una gestión que cumple con los requisitos básicos de fiscalización pero que todavía no logra consolidar una supervisión capaz de anticipar problemas, disminuir riesgos estructurales o generar mejoras sostenidas en el sistema de agua potable del cantón Montúfar

**Tabla 7** Resultado entrevista informante 3

Nombre: Ing. Patricio Caicedo

Cargo: Director de Agua

Potable

---

**¿Qué estrategias ha implementado su administración para mejorar la cobertura y calidad del servicio de acuerdo con el Art 3 del reglamento de la LOSEP?**

Se ha implementado infraestructura la optimización de los recursos programas de mantenimiento preventivo campañas de concienciación ciudadana y el uso de tecnología para el monitoreo en tiempo real todo esto se enmarca en lo establecido por el artículo 3 del reglamento de la LOSEP

**¿Cuáles considera que son los principales desafíos obsolescencia tecnológica de la infraestructura la financieros y técnicos que enfrenta el municipio en este ámbito?**

Los principales desafíos son la limitación de presupuestos para mantenimiento y expansión la dificultad para acceder a financiamiento externo y la necesidad de capacitación continua del personal, también se pueden mencionar retos como la gestión eficiente de los recursos hídricos y la adaptación al cambio climático.

**¿Cómo se articula la planificación de obras de agua y alcantarillado con los planes de desarrollo cantonal y parroquial de acuerdo con lo dispuesto en el Art, 42 del PDOT?**

Y alcantarillado se alinean con los planes de desarrollo cantonal y parroquial asegurando que las inversiones y proyectos estén en coherencia con las prioridades y necesidades del cantón y las parroquias esto implica una coordinación interinstitucional la integración de objetivos y la coherencia en la asignación de recursos

**¿Cuál es el estado actual de la infraestructura del sistema de agua potable y alcantarillado en el cantón Montúfar?**

Los indicadores que se utiliza para poder medir la eficiencia es la cobertura del servicio, la continuidad en el suministro la eficiencia en la gestión de pérdidas de agua la calidad del agua suministrada y la satisfacción de los usuarios todo esto en línea con lo que establece el artículo 46 del reglamento de la LOSEP

**¿Qué indicadores utiliza la dirección para medir la eficiencia operativa del servicio tal como lo establece al Art 46 del reglamento de la LOSEP?**

Revisando aspectos como la antigüedad de las redes el nivel de mantenimiento las zonas con mayor incidencia de averías y la capacidad de la infraestructura para atender la demanda actual también se considerarían los informes técnicos y las recomendaciones para futuras mejoras.

**¿Cuáles son los principales procedimientos de fiscalización que se aplican en las obras de agua y alcantarillado?**

Los principales procesos de dirección de agua incluyen inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de las normativas auditorías técnicas de los procesos constructivos muestreos y análisis de calidad de los materiales y del agua y también la revisión de la documentación técnica y los informes de avance todo esto asegurará que las obras se realicen con calidad transparencia y cumpliendo con los estándares establecidos.

**Análisis e Interpretación** : Se evidencia una gestión centrada en el cumplimiento normativo y el uso de indicadores formales, aunque dejan entrever vacíos que condicionan la capacidad técnica del sistema. Se hace énfasis en auditorías, monitoreo en tiempo real o mantenimiento preventivo indicando un enfoque alineado con buenas prácticas operativas; sin embargo, no se observa una estrategia integral que aborde de manera estructural la obsolescencia de las redes o la insuficiente capacidad para expandir infraestructura hacia sectores con mayor rezago. La dirección opera bajo restricciones que limitan la implementación de mejoras de fondo y obligan a priorizar acciones inmediatas antes que transformaciones de largo alcance.

Aunque se menciona coordinación con los planes cantonales y parroquiales, no detalla cómo se gestiona la priorización de obras ni qué criterios permiten equilibrar demandas comunitarias con disponibilidad presupuestaria, indicando un proceso de planificación que podría depender de la gestión interna más que de un análisis sistemático de necesidades territoriales. Se observa que la evaluación de eficiencia se concentra en indicadores operativos clásicos sin incorporar mediciones de resiliencia del sistema, vulnerabilidad hídrica o sostenibilidad técnica, elementos indispensables para anticipar riesgos derivados del cambio climático o el crecimiento urbano. Aunque se describen procedimientos de fiscalización, no especifica cómo se gestionan las observaciones ni qué mecanismos aseguran que las obras respondan a estándares superiores y no solo al cumplimiento mínimo, limitando la posibilidad de garantizar mejoras sostenidas en el servicio.

**Tabla 8** Resultado entrevista informante 4

Nombre: Ing. Rubén Padilla  
Cargo: Laboratorista

<p><b>¿Qué estrategias ha implementado su administración para mejorar la cobertura y calidad del servicio de acuerdo con el Art 3 del reglamento de la LOSEP?</b></p>	<p>Instalación ha adoptado diversas medidas para mejorar la cobertura y la calidad del servicio estas incluyen la modernización de la infraestructura la implementación de tecnologías más avanzadas para el monitoreo de la calidad del agua y programas de capacitación continua para el personal todo esto en concordancia con lo establecido en el artículo 3 del reglamento de la LOSEP</p>
<p><b>¿Cuáles considera que son los principales desafíos financieros y técnicos que enfrenta el municipio en este ámbito?</b></p>	<p>Referente a los desafíos financieros que enfrenta el municipio de Montufar destacan la limitación de recursos para financiar proyectos de expansión y modernización, así como la necesidad de asegurar un presupuesto sostenible a largo plazo desde el punto de vista técnico los retos incluyen la actualización de la infraestructura existente la adopción de nuevas tecnologías para el monitoreo y la calidad del servicio y la capacitación continua del personal para enfrentar estos avances.</p>
<p><b>¿Cómo se articula la planificación de obras de agua y alcantarillado con los planes de desarrollo cantonal y parroquial de acuerdo con lo dispuesto en el Art, 42 del PDOT?</b></p>	<p>La planificación de obras de agua y alcantarillado se articula estrechamente con los planes de desarrollo cantonal y parroquial conforme el artículo 42 del PDOT, implica que las inversiones y proyectos se alineen con las necesidades y prioridades del territorio garantizando una coherencia entre el desarrollo urbano y rural de esta manera se asegura que los proyectos de infraestructura respondan a un plan integral y sostenible</p>
<p><b>¿Cuál es el estado actual de la infraestructura del sistema de agua potable y alcantarillado en el cantón Montúfar?</b></p>	<p>Se encuentra en un estado mixto algunas áreas cuentan con infraestructura moderna y bien mantenida mientras que otras requieren mejoras significativas y modernización en general se están llevando a cabo esfuerzos para actualizar y optimizar la red, pero todavía hay retos en términos de cobertura y calidad tiene algunas zonas</p>

**¿Qué indicadores utiliza la dirección para medir la eficiencia operativa del servicio tal como lo establece al Art 46 del reglamento de la LOSEP?**

Para medir la eficiencia operativa del servicio la dirección utiliza diversos indicadores como la continuidad del suministro la calidad del agua la cobertura del servicio y la eficiencia en la gestión de los recursos todos estos parámetros están establecidos en el artículo 46 del reglamento de LOSEP permiten evaluar de manera integral el desempeño del sistema

**¿Cuáles son los principales procedimientos de fiscalización que se aplican en las obras de agua y alcantarillado?**

Los principales procedimientos de fiscalización en las obras de agua y alcantarillado incluyen la supervisión técnica durante la construcción el control de calidad de los materiales y de los procesos la verificación del cumplimiento de las normativas ambientales y de seguridad y la revisión de la documentación técnica todo esto asegura que las obras se realicen de acuerdo con los estándares de calidad y eficiencia requeridos

---

**Análisis e Interpretación:** Se evidencia una visión centrada en los parámetros técnicos de calidad del agua, aunque también dejan claro que el sistema enfrenta limitaciones estructurales que trascienden el ámbito del laboratorio. Existe un compromiso con el control de calidad, pero no menciona la existencia de protocolos que permitan relacionar los resultados de laboratorio con decisiones estratégicas sobre mantenimiento, priorización de inversiones o reemplazo de infraestructura, lo que sugiere una desconexión entre la vigilancia técnica y la gestión operativa. Se señala que la infraestructura presenta un estado mixto, reconoce desigualdades territoriales que requieren intervenciones diferenciadas, pero no detalla cómo se gestionan los riesgos en zonas donde la calidad del agua podría estar más comprometida.

La referencia a desafíos financieros y tecnológicos plantea un panorama institucional en el que la actualización de equipos analíticos con la

capacitación del personal sigue siendo condiciones pendientes, lo que puede limitar la precisión de los controles y, por ende, la seguridad del servicio. Existen procedimientos de fiscalización y cumplimiento normativo, no menciona mecanismos de trazabilidad que permitan verificar si las observaciones técnicas derivan en correcciones efectivas, dejando abierta la posibilidad de que ciertos problemas se mantengan sin ser resueltos. Se plantea un sistema que realiza controles formales de calidad, pero que aún necesita integrar los resultados de laboratorio dentro de un modelo de gestión más robusto y preventivo para garantizar la prestación confiable del servicio en todo el cantón Montúfar.

#### 4.1.1. Resultados de las Encuestas

### 1. ¿En que rango de edad se encuentra?

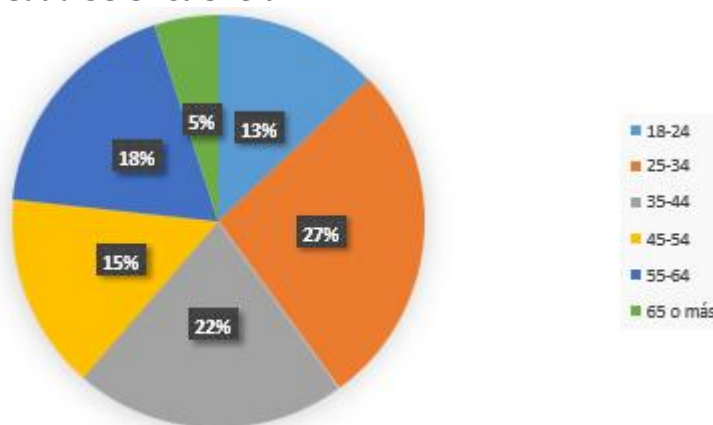


Figura 1. Edad

### Análisis e interpretación

Se muestra una mayor concentración en los rangos de 25 a 34 años (27 %) y de 35 a 44 años (22 %) lo que evidencia que la participación ciudadana en torno al servicio de agua potable y alcantarillado se encuentra mayoritariamente representada por personas en edad laboral activa, lo que sugiere una percepción más práctica sobre la eficiencia y la continuidad del servicio. La presencia moderada de grupos entre 45 y 64 años (33 % combinados) refuerza la participación de quienes han mantenido una residencia estable y poseen experiencia directa con los cambios en la gestión municipal. Sin embargo, el bajo porcentaje de personas de 65 años o más (5 %) indica una limitada inclusión

del grupo etario más vulnerable, cuya opinión resulta clave por su dependencia del acceso permanente al agua y del adecuado funcionamiento del alcantarillado.

## 2. ¿Cuál es su género con el que se identifica?

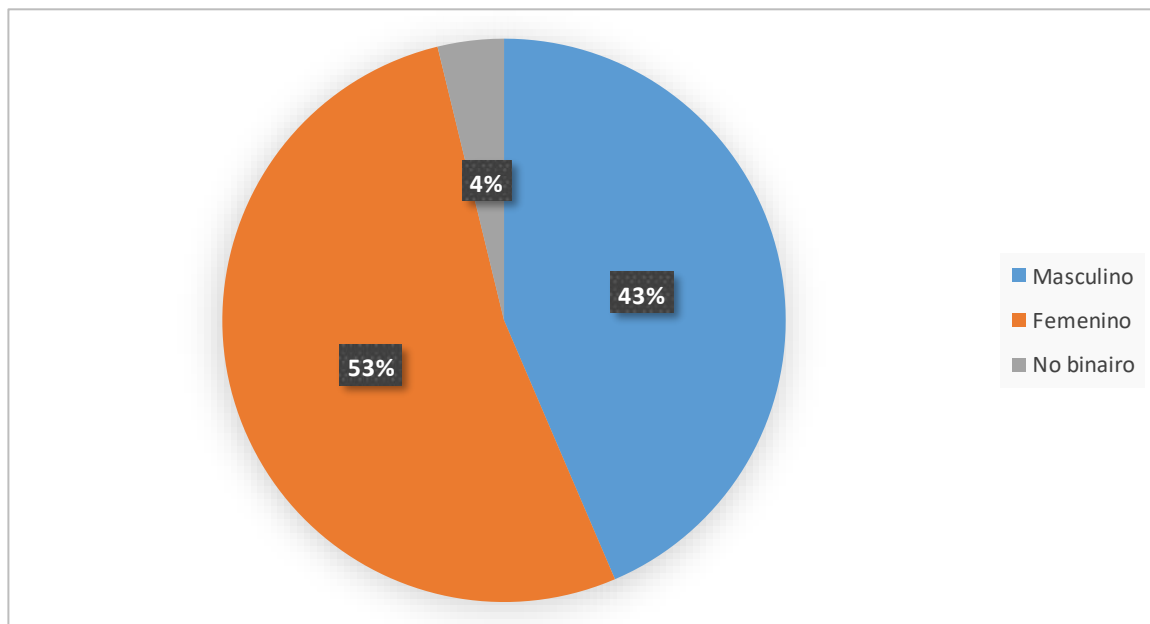


Figura 2. Género

### Análisis e interpretación

Existe una predominancia de participación femenina con el 53 %, lo cual muestra que son las mujeres quienes asumen de forma más activa el rol de control y evaluación del servicio público, lo que evidencia una carga social adicional vinculada al

mantenimiento del hogar y la gestión del recurso hídrico. Este resultado expone un sesgo estructural en el acceso y la responsabilidad sobre los servicios básicos ya que mientras ellas experimentan de primera mano las deficiencias en la continuidad o calidad del agua, su participación no siempre se traduce en poder de decisión dentro de la administración pública, lo cual no solo describe una diferencia de género, sino una asimetría en el impacto de la gestión municipal sobre la vida cotidiana, lo que exige considerar la dimensión social del servicio más allá de la cobertura técnica.

### 3. ¿Hace cuántos años vive en su vivienda actual?

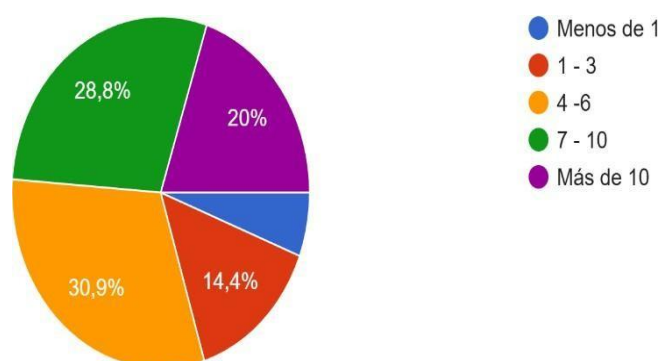
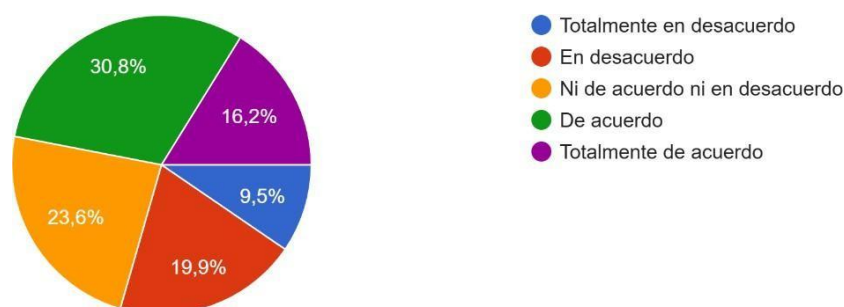


Figura 3. Años en su vivienda

#### Análisis e interpretación

El hecho de que el 30,9 % de los encuestados haya indicado residir entre cuatro y seis años en su vivienda refleja una población relativamente estable, pero no consolidada en el territorio ya que este tiempo de permanencia sugiere que una parte significativa de los habitantes aún se encuentra en proceso de adaptación o establecimiento definitivo dentro del cantón, lo cual puede incidir en su nivel de participación y percepción del servicio de agua potable y alcantarillado. Una residencia intermedia implica haber experimentado tanto deficiencias pasadas como mejoras recientes, ofreciendo una visión comparativa del desempeño municipal. Sin embargo, también evidencia una movilidad habitacional moderada, posiblemente relacionada con factores económicos o de acceso a servicios básicos. Esta condición puede influir en la confianza hacia la gestión pública, dado que quienes no poseen una larga permanencia tienden a tener una evaluación más crítica o pragmática del servicio, priorizando la funcionalidad inmediata sobre la identificación comunitaria o la participación institucional.

#### 4. ¿En qué medida considera que el municipio planifica adecuadamente el servicio de agua y alcantarillado?

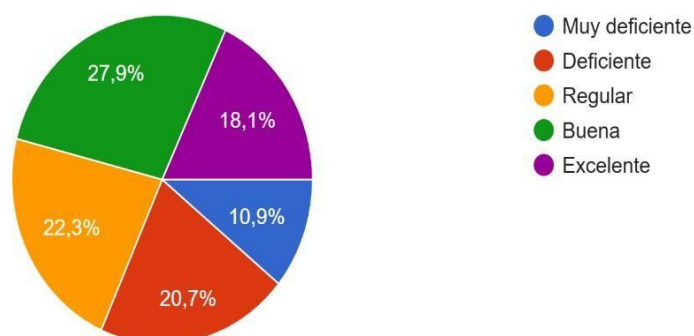


**Figura 4** Planificación municipal

#### Análisis e interpretación

El 30,8 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo con la planificación municipal del servicio de agua y alcantarillado lo que refleja una percepción de gestión parcialmente favorable, aunque limitada en su alcance. Este nivel de aceptación sugiere que existe reconocimiento hacia ciertos esfuerzos institucionales, posiblemente relacionados con obras visibles o programas recientes, pero sin alcanzar una mayoría que evidencie confianza plena en la eficiencia de la planificación. La proporción moderada de conformidad revela que la ciudadanía percibe avances, aunque aún identifica deficiencias en la cobertura, priorización de obras o comunicación de los proyectos planificados. Se evidencia una brecha entre la planificación técnica y la percepción social, lo que indica que los procesos de gestión no siempre son percibidos como transparentes o participativos, reflejando un nivel de conformidad más pasivo que convencido, lo que limita la legitimidad del accionar institucional frente a las expectativas ciudadanas sobre el manejo integral del recurso hídrico.

## 5. ¿Qué tan visible considera el cumplimiento de las metas anuales relacionadas con el servicio de agua potable?



**Figura 5** Cumplimiento de metas

### Análisis e interpretación

El 27,9 % de los encuestados calificó como *bueno* el cumplimiento de las metas anuales en el servicio de agua potable revela una percepción moderadamente positiva, pero no consolidada lo que sugiere que la ciudadanía reconoce ciertos avances en la gestión municipal, aunque sin identificar un desempeño sobresaliente ni sostenido. La valoración evidencia que las acciones ejecutadas han sido visibles solo de manera parcial, lo que limita la confianza plena en el cumplimiento de los objetivos institucionales. La proporción también sugiere una brecha entre la planificación estratégica y la percepción del usuario final, posiblemente por la falta de información pública sobre resultados y cronogramas. La gestión presenta logros tangibles, pero insuficientemente comunicados, lo que genera una percepción de cumplimiento aceptable, aunque distante de un verdadero nivel de eficiencia o transparencia en la rendición de cuentas.

## 6. ¿El servicio de agua potable brindado cumple con sus expectativas?

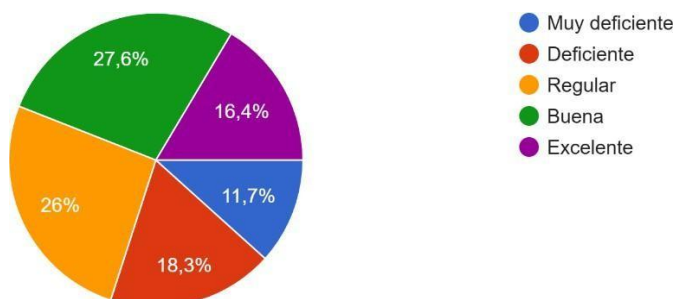


**Figura 6.** Cumplimiento con expectativas

### Análisis e interpretación

El 31,5 % que manifestó estar de acuerdo con que el servicio de agua potable cumple con sus expectativas revela una percepción de satisfacción moderada, aunque sin llegar a un nivel de confianza alto, indicando que una parte significativa de la población reconoce la funcionalidad básica del servicio, pero también evidencia que existen deficiencias que impiden una valoración más favorable. La aceptación parcial indica que el suministro cumple con las necesidades esenciales, aunque persisten limitaciones vinculadas a la continuidad, presión o calidad del agua. Este nivel de conformidad revela una ciudadanía que percibe avances puntuales en la gestión, pero aún distante de un servicio que responda plenamente a las expectativas de eficiencia y fiabilidad. Esto pone de manifiesto una brecha entre la cobertura técnica y la percepción de calidad, lo que podría estar afectando la confianza ciudadana hacia la dirección municipal encargada del sistema de agua potable.

## 7. ¿Cómo califica la coordinación por parte de la dirección municipal de agua potable en la prestación del servicio?

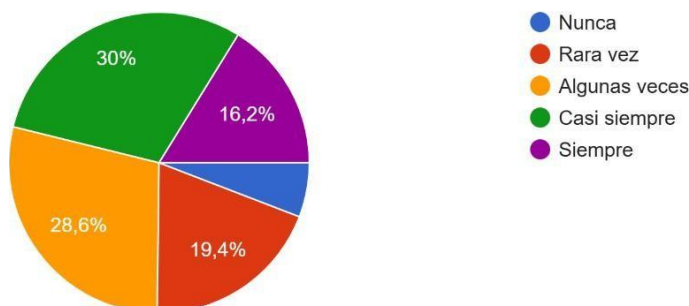


**Figura 7.** Calificación de la coordinación

### **Análisis e interpretación**

El 27,6 % que calificó como *buena* la coordinación por parte de la dirección municipal de agua potable refleja una percepción intermedia que combina reconocimiento y cuestionamiento hacia la gestión operativa indicando que la ciudadanía percibe cierto grado de organización y respuesta ante las necesidades del servicio, aunque aún con inconsistencias en la articulación entre las áreas técnicas, administrativas y de atención al usuario. La calificación evidencia que los procesos de coordinación son visibles, pero no del todo eficientes para garantizar continuidad y calidad en la prestación. Este resultado revela una estructura institucional que cumple parcialmente sus funciones, pero que carece de una integración efectiva entre planificación, ejecución y control. La falta de sincronía entre las unidades internas podría estar generando demoras o respuestas fragmentadas ante los requerimientos ciudadanos, lo que afecta la percepción global sobre la capacidad del municipio para gestionar de forma coherente el servicio básico de agua potable.

## 8. ¿Con qué frecuencia observa actividades de supervisión o mantenimiento en su sector?

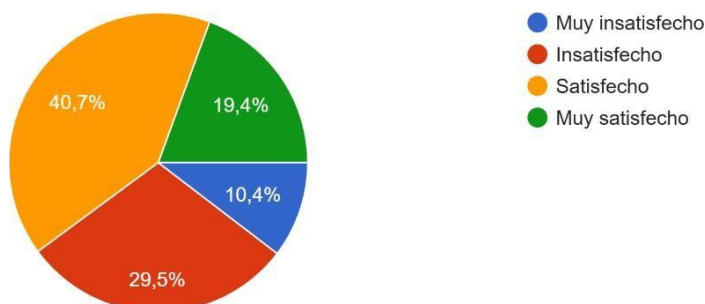


**Figura 8.** Actividades de mantenimiento

### **Análisis e interpretación**

El 30 % que indicó observar actividades de supervisión o mantenimiento *casi siempre* refleja una percepción favorable, aunque no completamente consolidada, sobre la continuidad del trabajo operativo en el territorio lo indica que la ciudadanía reconoce presencia institucional en las labores de mantenimiento, lo que contribuye a una mayor confianza en la dirección municipal. Sin embargo, el hecho de que esta proporción no alcance una mayoría indica que las acciones aún son percibidas como intermitentes o focalizadas en zonas específicas, por lo que la frecuencia observada evidencia una gestión que prioriza la reacción ante fallas más que la prevención sistemática, lo que puede limitar la sostenibilidad del servicio. La percepción positiva parcial demuestra avances en la ejecución técnica, pero también pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la planificación territorial y la comunicación con la comunidad para garantizar una supervisión más equitativa y visible en todos los sectores del cantón Montúfar.

## 9. ¿Qué tan accesible considera la información sobre cortes, obras o tarifas del servicio?

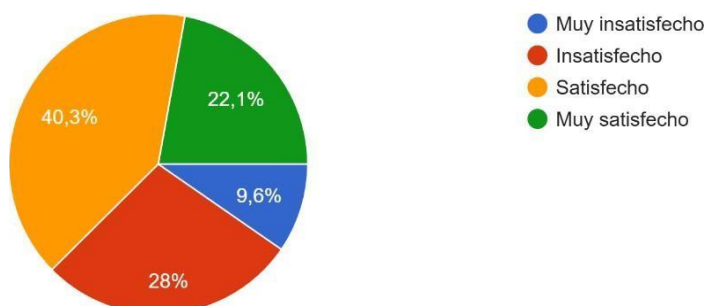


**Figura 9.** Accesibilidad a la información

### **Análisis e interpretación**

El 40,7 % que manifestó estar *satisfecho* con la accesibilidad de la información sobre cortes, obras o tarifas evidencia un nivel de comunicación institucional aceptable, aunque no óptimo lo que indica que la dirección municipal ha logrado establecer ciertos canales de difusión, posiblemente a través de medios tradicionales o redes sociales, pero con alcance desigual entre los sectores urbanos y rurales. La proporción, aunque positiva, indica que una parte considerable de la población aún enfrenta dificultades para acceder a información oportuna y clara, lo que genera incertidumbre ante interrupciones o variaciones en el servicio. El hallazgo refleja que la gestión comunicacional no se encuentra completamente alineada con las necesidades informativas de la comunidad ya que la satisfacción parcial demuestra avances en transparencia, pero también una brecha en la efectividad del flujo de información pública, lo cual afecta la confianza ciudadana y la percepción de eficiencia administrativa en el manejo del sistema de agua potable y alcantarillado.

## 10. En general, ¿qué tan satisfecho está con la gestión del servicio de agua potable brindado?

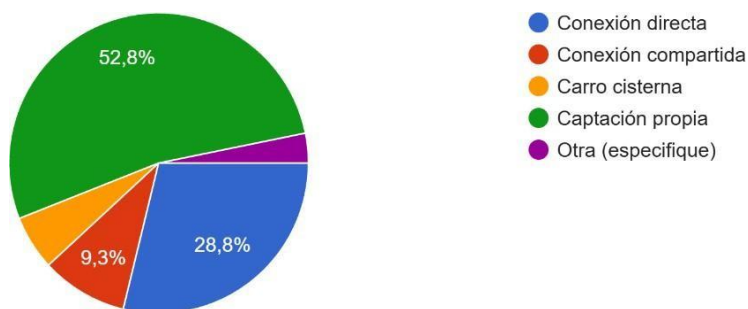


**Figura 10.** Accesibilidad a la información

### Análisis e interpretación

El 40,3 % que indicó estar *satisfecho* con la gestión del servicio de agua potable refleja una percepción ciudadana moderadamente positiva, pero aún distante de una evaluación sobresaliente indicando que la población reconoce ciertos esfuerzos de la dirección municipal en la provisión y mantenimiento del servicio, aunque la satisfacción no alcanza un consenso mayoritario. La valoración intermedia denota que los usuarios perciben estabilidad en el suministro, pero también limitaciones en aspectos como la calidad del agua, la atención a reclamos o la eficiencia en las reparaciones. Esto evidencia una gestión funcional, pero con márgenes de mejora en transparencia, planificación y respuesta comunitaria. La cifra demuestra que la confianza de la ciudadanía en la institución es parcial y podría fortalecerse con una comunicación más efectiva y con resultados tangibles que refuercen la percepción de eficiencia en la administración del recurso hídrico.

## 11. ¿Con qué tipo de conexión de agua cuenta su vivienda?

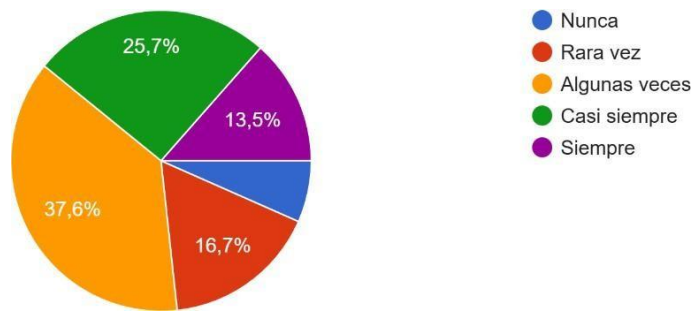


**Figura 11.** Tipo de conexión de agua

### **Análisis e interpretación**

El 52,8 % que indicó contar con captación propia como fuente de abastecimiento de agua revela una situación estructural relevante, pues refleja una dependencia comunitaria o doméstica del recurso hídrico en lugar de un acceso consolidado a redes públicas lo que evidencia limitaciones en la cobertura del sistema municipal de agua potable, especialmente en zonas rurales o periféricas del cantón Montúfar. La prevalencia de captaciones independientes sugiere una descentralización del servicio, lo que implica desigualdades en calidad, tratamiento y continuidad del suministro ya que el dato cuestiona la efectividad de la gestión pública para garantizar el derecho al agua en condiciones uniformes, ya que los sistemas particulares tienden a carecer de control técnico y sanitario. Este patrón de autoabastecimiento, aunque funcional a corto plazo, expone una vulnerabilidad hídrica sostenida y un desafío institucional para alcanzar una cobertura integral que priorice la seguridad y la equidad en el acceso al recurso.

## 12. En el último mes, ¿con qué frecuencia se interrumpió el servicio de agua potable?



**Figura 12.** Interrupción de conexión de agua

### Análisis e interpretación

El 37,6 % señaló que el servicio de agua potable se interrumpe algunas veces lo que refleja una situación de intermitencia moderada, que afecta tanto la percepción de calidad del servicio como la confianza ciudadana en la gestión pública lo que sugiere que el suministro no presenta una estabilidad plena y que los cortes, aunque no constantes, se producen con la suficiente frecuencia como para alterar la rutina doméstica y la planificación del consumo. La recurrencia parcial de interrupciones revela una deficiencia en la capacidad operativa o en la infraestructura de distribución, que podría estar vinculada con limitaciones técnicas, mantenimiento insuficiente o fallas en la planificación hidráulica. Esta condición denota una prestación que no cumple con los principios de continuidad y regularidad exigidos en un servicio básico ya que la percepción de inconstancia genera un impacto negativo en la satisfacción del usuario y evidencia la necesidad de fortalecer el control preventivo y la gestión del mantenimiento en el sistema de agua potable del cantón Montúfar.

### 13. ¿Cómo califica la presión o caudal del agua en su vivienda?

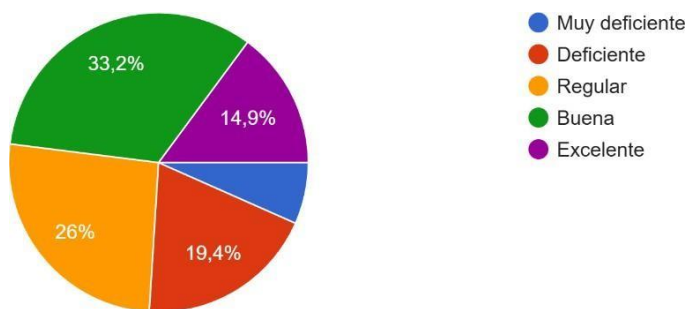
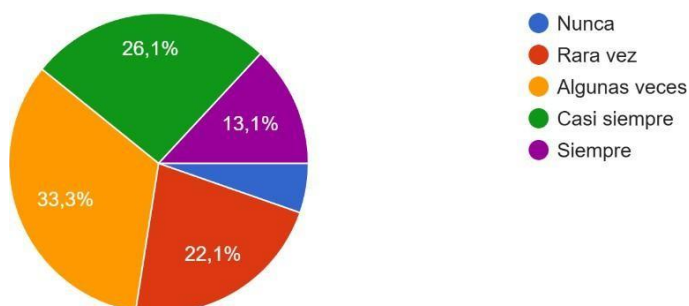


Figura 13. Presión del agua

#### Análisis e interpretación

El 33,2 % que calificó la presión o caudal del agua como buena revela una percepción de funcionalidad aceptable, aunque sin alcanzar niveles óptimos de eficiencia hidráulica lo que indica que la mayoría de los usuarios experimenta un flujo adecuado para cubrir las necesidades básicas, pero aún persisten sectores donde la presión resulta irregular o insuficiente. La valoración positiva parcial indica que la infraestructura cumple su propósito, aunque no de manera uniforme, lo que podría asociarse con diferencias topográficas, antigüedad de las redes o deficiencias en la distribución. Esto refleja un sistema que opera dentro de parámetros funcionales, pero sin una optimización técnica sostenida. La estabilidad del caudal se convierte así en un indicador directo del desempeño operativo de la dirección municipal, pues su variabilidad evidencia brechas en mantenimiento preventivo y gestión hidráulica, factores que inciden directamente en la percepción de calidad del servicio por parte de la población.

**14. En los últimos tres meses, ¿Con qué frecuencia ha notado cambios en el color, olor o sabor del agua?**

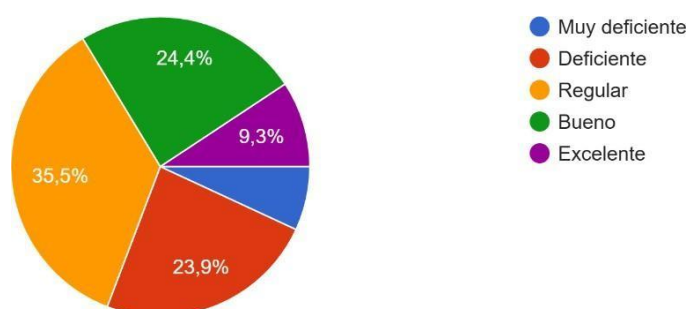


**Figura 14.** Cambios en el color del agua

**Análisis e interpretación**

El 33,3 % que afirmó haber notado algunas veces cambios en el color, olor o sabor del agua constituye un indicador de inestabilidad en la calidad del recurso, con implicaciones tanto sanitarias como de confianza hacia la gestión pública, por lo que aunque la mayoría de los usuarios no percibe alteraciones frecuentes, existe una proporción considerable que experimenta variaciones sensoriales que podrían asociarse con deficiencias en el tratamiento o deterioro de las redes de distribución. La presencia intermitente de estas anomalías sugiere que los sistemas de control y monitoreo del agua no se ejecutan con la periodicidad o rigurosidad necesaria. Esto representa una alerta sobre posibles riesgos microbiológicos o químicos que, aun cuando no sean constantes, afectan la percepción de seguridad del consumo, por lo que la variabilidad observada evidencia que la calidad del agua potable aún no se mantiene dentro de estándares uniformes en todo el cantón, lo que pone en cuestión la capacidad institucional para garantizar un suministro estable y confiable.

## 15. Si ha reportado fugas o atascos, ¿cómo evalúa el tiempo de respuesta recibido?

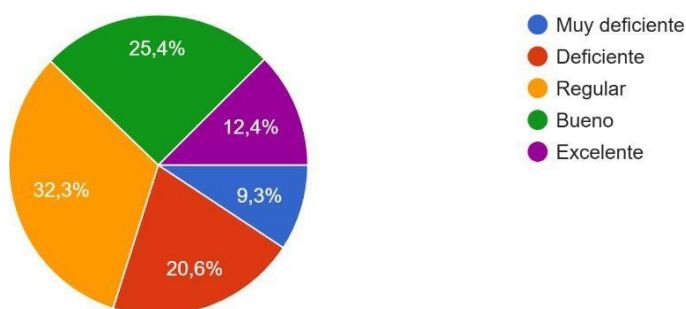


**Figura 15.** Fugas o atascos

### **Análisis e interpretación**

El 35,5 % que calificó el tiempo de respuesta ante reportes de fugas o atascos como regular constituye un indicador de eficiencia operativa limitada dentro del sistema municipal de agua potable reflejando que la población percibe una atención funcional, pero sin consistencia ni rapidez suficientes para resolver incidentes con oportunidad. La valoración intermedia evidencia que los mecanismos de respuesta no logran consolidar una gestión técnica ágil ni un seguimiento efectivo a los reclamos ciudadanos. Este dato pone en evidencia una debilidad estructural en la organización interna o en la disponibilidad de recursos humanos y logísticos, que afecta directamente la confianza del usuario en la institución. La calificación regular no solo describe un desempeño promedio, sino una falta de previsión y control operativo que puede derivar en pérdidas hídricas, daños a la infraestructura y descontento social frente a la capacidad de reacción del municipio ante contingencias cotidianas.

## 16. ¿Cómo evalúa la atención recibida al presentar reclamos o solicitudes?



**Figura 16.** Evaluación de la atención

### **Análisis e interpretación**

El 32,3 % que calificó la atención recibida al presentar reclamos o solicitudes como regular deja ver una debilidad institucional en la gestión del usuario, centrada en la falta de eficiencia y seguimiento de los procesos administrativos, por lo que esta percepción intermedia refleja que la población no encuentra una respuesta totalmente satisfactoria ni en la rapidez ni en la calidad del trato recibido, lo que sugiere deficiencias en la formación del personal o en los protocolos de atención. Este nivel de valoración indica que la dirección municipal no ha logrado consolidar una cultura de servicio orientada al ciudadano, sino más bien una atención burocrática, donde la resolución de problemas depende de la insistencia del usuario. La calificación regular no solo expresa inconformidad parcial, sino también un déficit de empatía y comunicación, elementos que afectan la credibilidad institucional y reducen la percepción de eficacia en la gestión del sistema de agua potable y alcantarillado.

## 4.2. DISCUSIÓN

La concentración predominante de participantes en edades adultas evidencia que quienes se encuentran en etapas productivas de la vida tienden a involucrarse más en la evaluación del servicio de agua y alcantarillado. Este comportamiento coincide con lo señalado por López (2021), quien sostiene que los grupos con mayor responsabilidad familiar suelen presentar una percepción más crítica sobre los servicios básicos debido a su uso intensivo y continuo. La presencia reducida de adultos mayores, en contraste, limita la incorporación de perspectivas asociadas a la vulnerabilidad hídrica, tal como lo advierten estudios de Cárdenas (2020) respecto a la importancia de incluir a estos grupos en procesos de evaluación municipal. Este hallazgo permite comprender que la opinión ciudadana se construye desde necesidades prácticas vinculadas al consumo diario y a la estabilidad del servicio.

La mayor participación femenina observada en la encuesta guarda relación con estudios desarrollados en contextos similares, donde se confirma que las mujeres suelen asumir un rol activo en el seguimiento de los servicios domésticos, especialmente aquellos relacionados con agua y saneamiento. Según Hernández (2022), esta tendencia responde a patrones socioculturales que asignan a las mujeres una mayor responsabilidad en la administración del hogar, lo que genera una percepción más detallada sobre la calidad del recurso hídrico. A diferencia de investigaciones donde la participación masculina domina los procesos de opinión técnica (Martínez, 2019), en este caso se evidencia un enfoque más cotidiano y sensible a la continuidad del servicio. Esto sugiere que la evaluación realizada por la población incorpora visiones asociadas al uso directo del recurso, lo cual amplía la comprensión de la experiencia ciudadana.

El predominio de personas que han residido entre cuatro y seis años en su vivienda muestra que gran parte de la población ha vivido procesos de cambio en la prestación del servicio, lo que se relaciona con lo expuesto por

Reyes (2020), quien señala que los residentes recientes suelen presentar expectativas más rígidas frente a la gestión municipal. Este grupo, al no tener una historia prolongada en el territorio, tiende a comparar la calidad del servicio con experiencias previas en otros lugares, lo que condiciona su percepción de eficiencia. Estudios comparativos en zonas urbanas de Colombia (Guzmán, 2021) evidencian la misma tendencia: los residentes de mediano plazo suelen mostrar criterios más exigentes respecto a la estabilidad del suministro. El comportamiento identificado en Montúfar se alinea con esta lógica y refleja una percepción crítica formada en la transición hacia una nueva dinámica territorial.

La evaluación parcial de la planificación municipal del servicio coincide con investigaciones donde la ciudadanía reconoce esfuerzos institucionales, pero mantiene cuestionamientos sobre la claridad de la priorización de obras. Aguilar (2023) señala que en municipios de similar tamaño, la planificación hídrica suele ser percibida como adecuada solo cuando existe evidencia visible de avances y comunicación constante hacia la población. Esta situación se asemeja a lo identificado en Montúfar, donde la percepción de planificación responde más a acciones tangibles que a procesos formales. Comparaciones realizadas por Ríos y Zamora (2022) en sistemas municipales de agua muestran que la legitimidad de la planificación depende de la transparencia con que se socializan los proyectos, lo que explica la valoración intermedia encontrada en el estudio.

La percepción moderadamente favorable sobre el cumplimiento de metas municipales coincide con estudios donde la ciudadanía reconoce avances sin considerarlos totalmente consolidados. Según Mena (2021), la población suele valorar positivamente aquellos resultados que representan mejoras visibles, aunque mantenga dudas cuando los procesos de seguimiento no son ampliamente difundidos. Este patrón se observa también en investigaciones aplicadas en municipios peruanos (Salinas, 2022), donde la claridad de los cronogramas y la información pública influye de manera directa en la valoración del cumplimiento. En el caso de Montúfar, la apreciación positiva

parcial señala que las metas se reconocen como alcanzadas en ciertos aspectos, pero sin generar una percepción de estabilidad o continuidad plena.

La satisfacción moderada respecto al cumplimiento de expectativas del servicio se alinea con estudios que muestran cómo la percepción ciudadana mejora cuando el suministro cubre las necesidades básicas, aunque persistan dudas sobre su calidad o regularidad. Autores como Farfán (2020) indican que la percepción de cumplimiento no siempre refleja un servicio óptimo, sino uno funcional desde la experiencia cotidiana. En investigaciones realizadas en comunidades andinas, Cevallos (2022) destaca que la satisfacción está estrechamente vinculada con la continuidad del servicio más que con la calidad técnica del agua. La tendencia observada en Montúfar sugiere que la población reconoce beneficios prácticos, pero aún identifica brechas que limitan la consolidación de una percepción plenamente favorable.

La valoración positiva intermedia respecto a la coordinación institucional en el servicio de agua potable se asemeja a lo encontrado por Delgado (2021), quien identificó que en municipios pequeños la articulación entre áreas técnicas suele percibirse como funcional pero dispersa. Esta percepción surge cuando la población observa esfuerzos visibles, aunque sin una estructura operativa completamente cohesionada. Estudios desarrollados en sistemas locales de saneamiento, como los presentados por Rivera (2020), explican que la coordinación interna influye directamente en la capacidad de respuesta ante fallas del sistema, por lo que una valoración aceptable indica avances, pero también señala inconsistencias técnicas. En Montúfar, este comportamiento sugiere una gestión que logra sostener la operatividad básica, aunque aún requiere fortalecer la sincronía entre sus unidades.

El reconocimiento frecuente de actividades de supervisión en el territorio coincide con lo analizado por Parreño (2022), quien sostiene que la presencia visible del personal de mantenimiento genera una percepción de compromiso institucional, incluso cuando persisten limitaciones estructurales.

La literatura señala que la vigilancia operativa regular constituye uno de los elementos que más inciden en la confianza ciudadana, tal como registró Jiménez (2021) en estudios sobre gestión hídrica en zonas rurales. Sin embargo, estos mismos trabajos resaltan que la supervisión no garantiza estabilidad del servicio si no está acompañada de procesos preventivos robustos. El comportamiento observado en Montúfar refleja esta dualidad: una presencia técnica apreciada por la comunidad, pero insuficiente para consolidar la percepción de un sistema plenamente estable.

La satisfacción moderada respecto al acceso a la información pública guarda relación con lo descrito por Oviedo (2020), quien sostiene que la transparencia en servicios básicos depende más de la claridad y la oportunidad del mensaje que de la cantidad de canales disponibles. Estudios sobre comunicación institucional en municipios ecuatorianos, como el de Escobar (2021), confirman que la difusión irregular de avisos sobre cortes o trabajos genera incertidumbre y afecta la percepción de eficiencia. En Montúfar, el nivel de satisfacción identificado evidencia avances en apertura informativa, pero también expone vacíos en la uniformidad del flujo comunicacional. Esta situación se corresponde con la tendencia regional, donde la gestión pública enfrenta dificultades para consolidar mecanismos estables de comunicación ciudadana.

La valoración aceptable hacia la gestión general del servicio muestra similitudes con los hallazgos de Paredes (2021), quien sostiene que la ciudadanía tiende a otorgar puntuaciones medias cuando percibe un servicio funcional, pero con áreas críticas sin resolver. En estudios aplicados a sistemas municipales de agua, Gutiérrez (2022) documentó que la satisfacción está directamente influenciada por la experiencia diaria del usuario, más que por la información técnica sobre la infraestructura. El caso de Montúfar se ajusta a esta lógica: la población reconoce el funcionamiento básico del servicio, pero identifica límites vinculados a la continuidad, la presión o la atención de reclamos. Esto explica una percepción intermedia, que no identifica fallas graves, pero tampoco un desempeño plenamente consolidado.

La elevada proporción de viviendas con captación propia coincide con investigaciones realizadas en zonas rurales andinas, donde el autoabastecimiento surge como respuesta a la insuficiencia histórica de cobertura municipal. Según Mendoza (2020), estas prácticas se mantienen incluso cuando existen avances en infraestructura pública, debido a la percepción de mayor control local sobre el recurso. Estudios efectuados en comunidades del sur de Colombia (Franco, 2021) muestran que la descentralización doméstica del agua implica riesgos en calidad y tratamiento, pero persiste por la falta de sistemas integrados confiables. En Montúfar, este patrón evidencia una brecha estructural de cobertura que trasciende la gestión actual y condiciona la experiencia ciudadana frente al servicio municipal.

La intermitencia moderada del servicio, señalada por quienes reportaron interrupciones ocasionales, encuentra correspondencia en lo expuesto por Vásquez (2021), quien sostiene que los sistemas de agua en territorios de altitud presentan variaciones operativas derivadas de la presión, desgaste de tuberías y distribución irregular. Investigaciones en municipios con características geográficas similares, como las realizadas por Huamán (2020), indican que la continuidad del servicio es uno de los indicadores más sensibles para la percepción de confiabilidad. La situación observada en Montúfar sugiere un sistema que mantiene operatividad cotidiana, pero sin la estabilidad requerida para consolidar una percepción de eficiencia plena, lo que coincide con los desafíos reportados por autores regionales en contextos de infraestructura desig

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

El diagnóstico permitió evidenciar que la gestión pública relacionada con el servicio de agua potable y alcantarillado en Montúfar funciona bajo un esquema operativo que garantiza la continuidad mínima del servicio, aunque presenta debilidades estructurales que condicionan su desempeño. Las áreas responsables muestran capacidad para ejecutar actividades esenciales como mantenimiento, supervisión y coordinación interna, pero estas acciones no siempre guardan coherencia con una planificación integrada ni con un sistema de seguimiento que permita corregir oportunamente las fallas detectadas. La ciudadanía percibe resultados intermedios, reflejo de una gestión que cumple funciones básicas, pero no logra alcanzar estándares de eficiencia sostenida. Esto revela que la intervención institucional opera con avances parciales que limitan su incidencia real en la calidad final del servicio público.

La valoración ciudadana mostró que el nivel de calidad del servicio de agua potable y alcantarillado es percibido como aceptable, aunque marcado por variaciones en continuidad, presión, información y tiempos de respuesta. Los usuarios reconocen la presencia de actividades de mantenimiento y ciertos esfuerzos comunicacionales, pero identifican limitaciones persistentes relacionadas con interrupciones ocasionales, captación doméstica aún extendida y atención administrativa que no siempre satisface sus expectativas. Este comportamiento evidencia que la calidad del servicio no es homogénea en todo el cantón y depende en gran medida de la experiencia diaria del usuario, lo que demuestra que la dirección municipal mantiene una prestación funcional, pero con brechas que impiden consolidar una percepción uniforme de eficiencia y confiabilidad.

El análisis integral permitió determinar que la gestión pública de la Dirección municipal de agua potable y Alcantarillado de Montúfar incide de forma

directa en la prestación del servicio, aunque su impacto resulta moderado debido a la coexistencia de avances operativos y limitaciones estructurales. La dirección muestra capacidad para sostener el servicio y ejecutar procesos esenciales, pero aún

enfrenta dificultades relacionadas con cobertura, estabilidad del caudal, tratamiento adecuado y mecanismos institucionales de coordinación interna. Esta combinación genera una incidencia que no se traduce en mejoras equivalentes para toda la población, evidenciando que la gestión pública, aunque operativa, no ha logrado un desempeño que garantice calidad uniforme ni procesos totalmente articulados dentro del sistema de agua potable y alcantarillado del cantón.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Es necesario implementar sistemas de seguimiento que permitan identificar fallas, verificar su resolución y asegurar que las actividades ejecutadas respondan a un plan estructurado y no a acciones aisladas. Una gestión articulada facilitará que la intervención institucional tenga un impacto más consistente en el servicio final que recibe la ciudadanía.

Se sugiere reforzar los procesos operativos y comunicacionales orientados a mejorar la percepción ciudadana sobre continuidad, presión, mantenimiento y tiempos de respuesta. La dirección municipal debería diversificar los canales de información, optimizar los reportes de incidencias y asegurar que las actividades técnicas se ejecuten de manera equitativa en todos los sectores. Esto permitirá disminuir las variaciones en la experiencia del usuario y avanzar hacia un servicio más uniforme y confiable.

La dirección debería fortalecer la coordinación entre áreas, actualizar procedimientos internos y optimizar la infraestructura dedicada al servicio de agua y alcantarillado. Al mejorar la capacidad institucional de manera estructural, la incidencia en la calidad del servicio podrá ser más visible y sostenida en toda la población del cantón Montúfar.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., & Bravo Gonzáles, K. E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648- 5658. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3724](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724)
- Albuja Varela, F. J. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, 2(13). [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v2.n13.2021.227](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227)
- Arredondo Domínguez, E. R., & Gómez Cárdenas, R. E. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la Dirección Municipal de Agua Potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA- SD). *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(2), 13–24. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601>
- Carrión, Ropa, B. & Lama Flores, Marcos. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista científica UCSA*, 9 (1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Castillo Sánchez, L. A. (2022). Una mirada al derecho de acceso a los servicios públicos en tiempos de COVID en Ecuador. *Revista Jurídica Crítica Y Derecho*, 3(4), 17-28. <https://doi.org/10.29166/cyd.v3i4.3535>
- ChachaChacha, J.E., SánchezCruz, J., QuimizSandoya, J. J. & Llamuca Esmeraldas, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6), 204-213. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202023000600204&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000600204&lng=es&tlng=es).
- Chávez Rivas, P. I. & Heredia Llatas, F. D. (2024). Modernización de la Gestión Pública en los diferentes niveles de gobierno, una revisión literaria. *Revista Nacional de Administración*, 15(1), 71-85. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v14i2.3978>
- Comisión Económica Para América Latina (07 de septiembre de 2022). *Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion#:~:text=La%20desigualdad%20en%20el%20acceso,gestionada%20de%20manera%20segura%E2%80%9D>
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Servicio público. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-República-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-República-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Freire Briones, M. A. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (5), 147–179. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>



De Estudio: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Montecristi . 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(3), 506-518. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2452>

Organización de las Naciones Unidas (2013). Gestión pública y servicios públicos: notas sobre el concepto tradicional del servicio público. <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/529d749b-a9f1-4d1c-98f7-1e2251ba969b>

Parrales Reyes, J. E., Pibaque Pionce, M. S., & Nieto Parrales, D. A. (2021). Aplicación de la pos-burocracia en la función pública. *Revista Públcando*, 8(31), 36-49. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2232>

Pérez, C. (2021). *La gestión pública de la Dirección municipal de agua potable y Alcantarillado y la calidad del servicio*. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato], Ambato-Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32644/1/022%20ADP.pdf>

Pico Caballero, G. B., & Linzán Saltos, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *MQR Investigar*, 7(4), 1102-1119. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>

Piña, L. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Interdisciplinaria Arbitrada Koinonía*, 8(15), 1-3. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Secretaria del Agua (2023). Servicio de agua potable. Gobierno del Ecuador. <https://www.gob.ec/senagua>

Valencia Maquera, M. W. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3473](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473)

Villoria Mendieta, M. (2019). Gestión pública. *EUNOMÍA. Revista En Cultura De La Legalidad*, (16), 158-172.

## 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

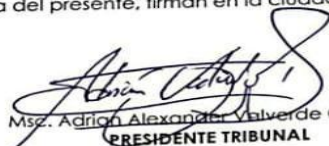
ESTUDIANTE:	Huera Araujo Dayra Selenia	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401935481
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Adrian Alexander Valverde Obando	DOCENTE TUTOR:	Msc. Esteban Xavier Chiiquina Cevallos
DOCENTE:	Msc. Hada Esther Solórzano Robinson		
TEMA DEL TIC:	"Gestión pública de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montufar y su incidencia en la prestación del servicio en el período 2023-2025"		


No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,50	Cambiar el objetivo 3 por Analizar
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,50	Contemplar el tiempo en la exposición
3	METODOLOGÍA	7,50	Implementar el metodo sintético, modificar la formula prar la muestra, nivel de confianza erroneo.
4	RESULTADOS	7,50	Considerar los resultados ams importantes en la exposición
5	DISCUSIÓN	7,50	Explicar de mejor manera
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,50	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,50	Mejorar el vocabulario profesional
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	

Obteniendo una nota de: **8,25** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **lunes, 1 de diciembre de 2025**

  
Msc. Adrian Alexander Valverde Obando  
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

  
Msc. Esteban Xavier Chiiquina Cevallos  
**DOCENTE TUTOR**

  
Msc. Hada Esther Solórzano Robinson  
**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:	Moya Tulcanaza Nicole Vanessa	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401810387
PERIODO ACADÉMICO:	2025B	DOCENTE TUTOR:	Msc. Esteban Xavier Chilibingua Cevallos
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Adrian Alexander Valverde Obando		
DOCENTE:	Msc. Hada Esther Solórzano Robinson		
TEMA DEL TIC:	"Gestión pública de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montufar y su incidencia en la prestación del servicio en el período 2023-2025"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,50	Cambiar el objetivo 3 por Analizar
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,50	Contemplar el tiempo en la exposición
3	METODOLOGÍA	7,50	Implementar el metodo sintético, modificar la formula prar la muestra, nivel de confianza erroneo,
4	RESULTADOS	7,50	Considerar los resultados ams importantes en la exposición
5	DISCUSIÓN	7,50	Explicar de mejor manera
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,50	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,50	Mejorar el vocabulario profesional
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	

Obteniendo una nota de: 8,25 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 1 de diciembre de 2025

  
Msc. Adrian Alexander Valverde Obando  
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

  
Msc. Esteban Xavier Chilibingua Cevallos  
**DOCENTE TUTOR**

  
Msc. Hada Esther Solórzano Robinson  
**DOCENTE**

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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND  
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> HUERA ARAUJO DAYRA SELENIA Y MOYA TULCANAZA NICOLE VANESSA				
<b>DATE:</b> Lunes, 1 de diciembre de 2025				
<b>Topic:</b> “Gestión pública de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio en el periodo 2023- 2025”,				
<b>MARKS AWARDED</b> <span style="float: right;"><b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b></span>				
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precisewords related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	

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



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

**Autor:** HUERA ARAUJO DAYRA SELENIA Y MOYA TULCANAZA NICOLE VANESSA

**Fecha de recepción del abstract:** Viernes, 28 de noviembre de 2025

**Fecha de entrega del informe:** Lunes, 1 de diciembre de 2025

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

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

**Observaciones:**

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



MA. Martha Viveros  
Responsable delCIDEN

### **Anexo 3.** Formato de encuesta para la ciudadanía

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y**  
**ECONOMÍA**  
**EMPRESARIAL CARRERA DE**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**ENCUESTA DIRIJIDA A LA CIUDADANIA DE MONTÚFAR**

La presente encuesta tiene fines educativos con propósito de recaudar información relevante acerca de la "Gestión pública de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio en el periodo 2023 - 2025". La información recopilada será bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?
  - a) 18-24
  - b) 25-34
  - c) 35-44
  - d) 45-54
  - e) 55-64
  - f) 65 o más
  
2. ¿Cuáles su género con el que se identifica?
  - a) Mujer
  - b) Hombre
  - c) No binario
  - d) Prefiere no decirlo
  
3. ¿Hace cuántos años vive en su vivienda actual?
  - a) Menos de 1
  - b) 1-3
  - c) 4-6
  - d) 7-10
  - e) Más de 10
  
4. ¿En qué medida considera que el municipio planifica adecuadamente el servicio de agua y alcantarillado?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
5. ¿Qué tan visible considera el cumplimiento de las metas anuales relacionadas con el servicio de agua potable?
- a) Muy deficiente
  - b) Deficiente
  - c) Regular
  - d) Buena
  - e) Excelente
6. ¿El servicio de agua potable brindado cumple con sus expectativas?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
7. ¿Cómo califica la coordinación por parte de la dirección municipal de agua potable en la prestación servicio?
- a) Muy deficiente
  - b) Deficiente
  - c) Regular
  - d) Buena
  - e) Excelente
8. ¿Con qué frecuencia observa actividades de supervisión o mantenimiento en su sector?
- a) Nunca
  - b) Rara vez
  - c) Algunas veces
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
9. ¿Qué tan accesible considera la información sobre cortes, obras o tarifas del servicio?
- a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho
  - c) Neutral
  - d) Satisfecho
  - e) Muy satisfecho
10. En general, ¿qué tan satisfecho está con la gestión del servicio de agua potable brindado?
- a) Muy insatisfecho
  - b) Insatisfecho

- c) Neutral
  - d) Satisfecho
  - e) Muy satisfecho
11. ¿Con qué tipo de conexión de agua cuenta su vivienda?
- a) Conexión directa
  - b) Conexión compartida
  - c) Carro cisterna
  - d) Captación propia
  - e) Otra (especifique)
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia se interrumpió el servicio de agua potable?
- a) Nunca
  - b) Rara vez
  - c) Algunas veces
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
13. ¿Cómo califica la presión o caudal del agua en su vivienda?
- a) Muy deficiente
  - b) Deficiente
  - c) Regular
  - d) Buena
  - e) Excelente
14. En los últimos tres meses, ¿con qué frecuencia ha notado cambios en el color, olor o sabor del agua?
- a) Nunca
  - b) Rara vez
  - c) Algunas veces
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
15. Si ha reportado fugas o atascos, ¿cómo evalúa el tiempo de respuesta recibido?
- a) Muy deficiente
  - b) Deficiente
  - c) Regular
  - d) Bueno
  - e) Excelente
16. ¿Cómo evalúa la atención recibida al presentar reclamos o solicitudes?
- a) Muy deficiente
  - b) Deficiente
  - c) Regular
  - d) Bueno
  - e) Excelente

**Anexo 4.** Formato de entrevista para los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar

UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y  
ECONOMÍA EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
ENTREVISTA DIRIJIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD DE MONTÚFAR

**Objetivo:** La presente encuesta tiene fines educativos con propósito de recaudar información relevante acerca de la “Gestión pública de la dirección municipal de agua potable y alcantarillado de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio en el periodo 2023-2025”

**Instrucciones:** La información recopilada será bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

**Nombre:** .....

**Cargo:** .....

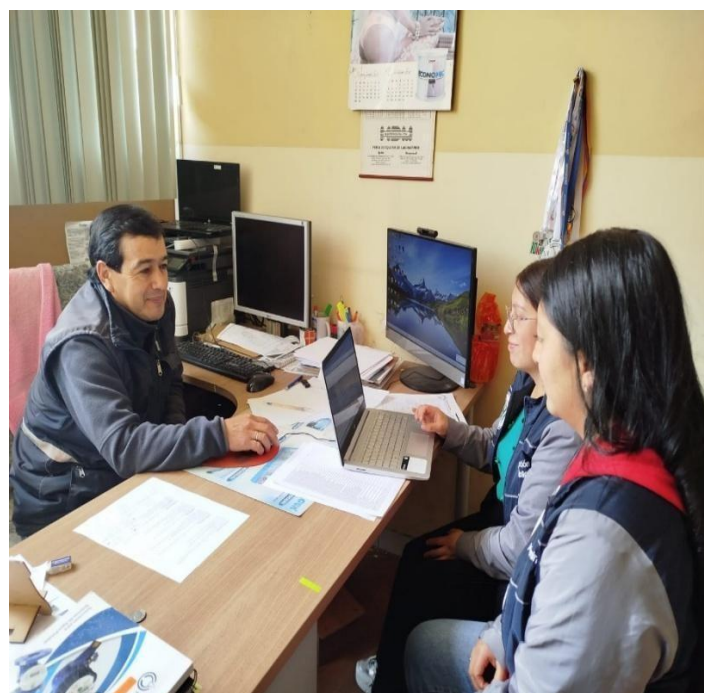
**Preguntas**

1. De acuerdo con el Art,55 del COOTAD, ¿Cómo evalúa la efectividad de la gestión municipal en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón?
2. ¿ Qué estrategias ha implementado su administración para mejorar la cobertura y calidad del servicio de acuerdo con el Art: 3, del reglamento de la LOSEP?
3. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos financieros y técnicos que enfrenta el municipio en este ámbito?
4. ¿ Cómo se articula la planificación de obras de agua y alcantarillado

con los planes de desarrollo cantonal y parroquial de acuerdo con los dispuesto en el Art:42, del PDOT?

5. ¿Cuáles es el estado actual de la infraestructura del sistema de agua potable y alcantarillado en el cantón Montúfar?
6. ¿Qué indicadores utiliza la dirección para medir la eficiencia operativa del servicio tal como lo establece al Art 46 del reglamento de la LOSEP?
7. ¿Cuáles son los principales procedimientos de fiscalización que se aplican en las obras de agua y alcantarillado?

**Anexo 5.** Evidencia de las entrevistas realizadas en el Gad de Montúfar



**Anexo 6.** Encuestas realizadas a la ciudadanía del Cantón Montúfar



