

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y  
ECONOMÍA EMPRESARIAL

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Tema:** "La Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable"

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

AUTORA: Pozo Patiño Ambar Anabela

TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2026.

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

Certifico que la estudiante Pozo Patiño Ambar Anabela con el número de cédula 0450042783 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular "La Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable"

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

---

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

**TUTOR**

Tulcán, mayo de 2026

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Pozo Patiño Ambar Anabela con cédula de identidad número 0450042783 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



---

Pozo Patiño Ambar Anabela

**AUTORA**

Tulcán, mayo de 2026

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

Yo Pozo Patiño Ambar Anabela declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Pozo Patiño Ambar Anabela

**AUTORA**

Tulcán, mayo de 2026

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por brindarme la vida, la salud y sobre todo la fortaleza suficiente para lograr cada uno de mis objetivos dentro de mi formación académica.

A mis padres Mercedes y Rolando, por su ejemplo, su amor incondicional, su apoyo, mi guía en los momentos difíciles y mi motivación para cumplir cada uno de mis sueños. A mis hermanos Shirley, Cristian y Deyvid por la compañía, las risas, los momentos juntos y su presencia durante todo mi proceso académico. A mis pequeños Damaris y Jaiden cuya alegría, ternura e inocencia ha sido mi mayor motivación para salir adelante. A mis Abuelitos René y Wilfrido y a mi abuelita Carmen por ser mi fuente de inspiración por sus consejos y su apoyo incondicional. A mi tía Sandy por su apoyo, sus palabras de ánimo y su compañía en todas las etapas de mi vida. A mi familia que de una u otra manera ha estado presente dentro de mi formación académica brindándome su apoyo y cariño.

Con gratitud a la Universidad Politécnica Estatal Del Carchi y a la Carrera de Administración Pública por darme la oportunidad de formarme como profesional, a mis docentes por compartir sus conocimientos y orientación durante la trayectoria de mi formación académica. De manera especial agradezco a mi tutor de tesis MSc. Diego Almeida, por su guía, dedicación, paciencia y compromiso los cuales fueron clave para culminar mi trabajo de investigación.

A Liz por su presencia, apoyo y compañía en cada momento dentro de este proceso, gracias por escucharme y por compartir conmigo este camino hacia nuestros sueños. A mi grupito de amigos Liz, Celeste, Janine, Gaby, Mateo, Teylor, Anderson y Ángelo por su compañerismo y por todos los momentos buenos y malos compartidos que hicieron que la etapa Universitaria sea más bonita incluso estando lejos de casa.

**Ambar Anabela Pozo Patiño**

## DEDICATORIA

Con mi corazón

Dedico esta investigación a Dios por ser mi guía y mi fortaleza en cada momento de mi vida.

A mis padres Mercedes y Rolando quienes con su esfuerzo, sacrificio y dedicación me han permitido estudiar y alcanzar una de las metas más importantes en mi vida. Gracias por su confianza y por ser mi ejemplo de vida. A mis hermanos Shirley, Cristian, Deyvid y mis pequeños Damaris y Jaiden por acompañarme y ser mi motivación en este proceso.

A mis abuelitos René y Wilfrido y a mi abuelita Carmen por su amor, su apoyo y sus consejos. A mi tía Sandy por ser mi segunda mamá, a mis tíos Fernando, Luis, Marcelo, Rodrigo y a toda mi familia por sus palabras de aliento, por estar siempre pendientes y por sus buenas vibras.

A mis amigos Liz, Celeste, Janine, Gaby, Mateo, Anderson, Teylor y Ángelo a quienes llevare siempre en mi corazón.

**Ambar Anabela Pozo Patiño**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.4.1. Objetivo General .....	18
1.4.2. Objetivos Específicos .....	18
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	19
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.2.1 Variable Independiente: Gobernanza Electrónica.....	23
2.2.2 Variable Dependiente: Prestación del Servicio de Agua Potable.....	32
<b>2.3. BASES CONCEPTUALES .....</b>	<b>36</b>
2.3.1 Gobernanza local.....	36
2.3.2 Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD).....	37
2.3.3 Gestión pública.....	37
2.3.4 Servicio de agua potable .....	38
2.3.5 Transparencia y rendición de cuentas .....	38
2.3.6 Participación ciudadana.....	39
2.3.7 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) .....	39
<b>2.4. MARCO JURÍDICO-LEGAL.....</b>	<b>40</b>

<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>44</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO</b> .....	<b>44</b>
3.1.1. Enfoque .....	44
3.1.2. Tipo de Investigación.....	45
3.1.3. Nivel de Investigación .....	47
<b>3.2. IDEA A DEFENDER</b> .....	<b>47</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b> .....	<b>47</b>
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS</b> .....	<b>49</b>
3.4.1. Técnicas.....	51
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b> .....	<b>52</b>
3.5.1. Población .....	52
3.5.2. Muestra .....	52
3.5.3. Muestreo .....	52
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>54</b>
<b>4.1. RESULTADOS</b> .....	<b>54</b>
4.1.1. Análisis de entrevista a técnicos del GAD municipal de Montúfar .....	55
4.1.2. Análisis de las encuestas .....	61
<b>4.2. DISCUSIÓN</b> .....	<b>73</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>79</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES</b> .....	<b>79</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>80</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>81</b>
<b>VII. ANEXOS</b> .....	<b>86</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de variables del estudio/independiente .....	48
Tabla 2 Matriz de variables del estudio/dependiente .....	49
Tabla 3 Análisis de entrevista a técnicos del GAD municipal de Montúfar .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los encuestados.....	61
Figura 2 Género de los encuestados.....	61
Figura 3 Ocupación de los encuestados .....	62
Figura 4 Residencia de los encuestados .....	63
Figura 5 Instrucción académica de los encuestados.....	63
Figura 6 Nivel de uso de las TIC .....	64
Figura 7 Pregunta de la encuesta número 1 .....	65
Figura 8 Pregunta de la encuesta número 2 .....	65
Figura 9 Pregunta de la encuesta número 3 .....	66
Figura 10 Pregunta de la encuesta número 4 .....	67
Figura 11 Pregunta de la encuesta número 5 .....	67
Figura 12 Pregunta de la encuesta número 6 .....	68
Figura 13 Pregunta de la encuesta número 7 .....	69
Figura 14 Pregunta de la encuesta número 8 .....	69
Figura 15 Pregunta de la encuesta número 9 .....	70
Figura 16 Pregunta de la encuesta número 10 .....	71
Figura 17 Pregunta de la encuesta número 11 .....	71
Figura 18 Pregunta de la encuesta número 12 .....	72
Figura 19 Pregunta de la encuesta número 13 .....	73

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	86
<b>Anexo 2.</b> Formulario de encuestas y entrevistas .....	88
<b>Anexo 3.</b> Evidencia de las encuestas realizadas en el cantón Montufar .....	94
<b>Anexo 4.</b> Evidencia de las entrevistas realizadas en el GAD de Montúfar .....	95

## RESUMEN

La presente investigación analiza la incidencia de la Gobernanza Electrónica en la gestión administrativa y la prestación del servicio de agua potable en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Montúfar. El estudio surge ante la necesidad de evaluar cómo la adopción de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) fortalece la transparencia, la participación ciudadana y la eficiencia operativa en los servicios públicos esenciales. Bajo un enfoque metodológico mixto, se recolectaron datos cuantitativos mediante encuestas dirigidas a los usuarios del cantón y datos cualitativos a través de entrevistas a profundidad con personal directivo, administrativo y operativo de la institución. Los resultados revelan que la gobernanza electrónica en el GAD de Montúfar se encuentra en una fase predominantemente informativa. Si bien se evidencia un cumplimiento satisfactorio de la normativa de transparencia y una gestión eficiente en la facturación, existe una brecha crítica en la interacción y resolución de problemas. La mayoría de los ciudadanos prefiere los canales presenciales debido a la falta de sistemas digitales de seguimiento y una percepción de respuesta "regular" en las plataformas virtuales. Se concluye que, aunque el factor humano operativo garantiza la continuidad del suministro, la falta de una plataforma digital integrada limita la bidireccionalidad y la participación ciudadana efectiva. Se recomienda la implementación de un sistema automatizado de gestión de incidencias que unifique la comunicación institucional con la operatividad de campo para consolidar un modelo de gobernanza pública moderna y eficiente.

**Palabras clave:** Gobernanza electrónica, agua potable, gestión pública, participación ciudadana, transparencia institucional.

## ABSTRACT

The present research analyzes the impact of Electronic Governance on administrative management and the provision of drinking water services in the Municipal Decentralized Autonomous Government (GAD) of Montúfar. The study arises from the need to evaluate how the adoption of Information and Communication Technologies (ICT) strengthens transparency, citizen participation, and operational efficiency in essential public services. Using a mixed-methods approach, quantitative data were collected through surveys administered to users in the canton, and qualitative data were obtained through in-depth interviews with managerial, administrative, and operational staff of the institution. The results reveal that electronic governance in the GAD of Montúfar is currently at a predominantly informational stage. Although there is satisfactory compliance with transparency regulations and efficient billing management, a critical gap exists in interaction and problem resolution. Most citizens prefer in-person channels due to the lack of digital tracking systems and a perceived "regular" level of responsiveness on virtual platforms. It is concluded that, although the operational human factor ensures the continuity of water supply, the absence of an integrated digital platform limits bidirectionality and effective citizen participation. The implementation of an automated incident management system is recommended to unify institutional communication with field operations, thereby consolidating a modern and efficient public governance model.

**Keywords:** Electronic governance, drinking water, public management, citizen participation, institutional transparency.

## INTRODUCCIÓN

La gestión pública actual está inmersa en un proceso de transformación que se da gracias a la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En el contexto ecuatoriano, es el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) quien debe modernizar su administración para dar servicios eficientes, transparentes y participativos. Esta investigación, cuyo título es "La Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable" se basa en la necesidad de investigar cómo impacta el uso de las tecnologías sobre un servicio fundamental del que dependen sus ciudadanos.

La problemática principal a resolver es la posibilidad de que exista una brecha entre la utilización de las herramientas tecnológicas institucionales y la interacción efectiva de estos con los ciudadanos para responder adecuadamente a sus demandas. A pesar de las leyes como la LOTAIP y el COA, que hacen referencia a la obligación de transparencia y eficiencia electrónica de las entidades públicas, puede existir una gestión que solo busca hacer pública dicha información, pero no la utilice como vehículo de dos vías de comunicación, que permita un diálogo con los usuarios del agua potable.

Este documento estará dividido en cuatro capítulos. El primero será "El problema". Este capítulo plantea el problema de manera contextual y precisa. Además, se justificará la investigación y se mencionará tanto el objetivo general como los específicos. El segundo capítulo llevará por nombre "Marco Teórico". Este estará compuesto por el sustento documental de la investigación y el sustento legal sobre las normativas existentes en Ecuador relativas al tema del agua potable y las plataformas electrónicas en la gestión pública.

El Capítulo Tres cubre la metodología de investigación de un enfoque sistemático para el estudio, el tipo y alcance del estudio, métodos, técnicas y herramientas para recopilar y analizar información. Se propone, por lo tanto, que la investigación sea de un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para poder obtener un conocimiento integral del fenómeno bajo investigación. Por un lado, también se planea un cuestionario estructurado para los usuarios del servicio de agua potable en el cantón Montúfar, que pueda recopilar la medida cuantitativa medible de la percepción ciudadana sobre la gobernanza electrónica, la apertura institucional y la calidad del servicio. En contraste, se realizarán entrevistas

semiestructuradas con el personal directivo, administrativo y operativo del GAD con el fin de comprender los procesos internos, limitaciones y estrategias institucionales con el uso de tecnologías digitales. De manera similar, se definirá la población e incluirá a los residentes del cantón Montúfar que son usuarios del servicio de agua potable; por lo tanto, se extraerá una muestra de individuos de la población a través de un método de muestreo para la validez.

La cuarta sección del capítulo "Resultados y Discusión" constituye la unidad básica de la revisión de la literatura, ya que es la presentación, análisis y discusión relacionados con los datos recopilados durante el proceso investigativo. Aquí se muestran los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio de agua potable del cantón Montúfar, presentados en tablas y gráficos estadísticos que informan al público. Luego, se examina la información derivada de las entrevistas con el personal directivo, administrativo y operativo del GAD, de tal manera que los datos cuantitativos puedan ser complementados con perspectivas cualitativas. Con base en esto, se construye un proceso de discusión donde los hallazgos empíricos se juntan vinculados a los fundamentos teóricos y antecedentes considerados en el marco teórico para distinguir y resaltar similitudes, diferencias y contribuciones apropiadas entre investigaciones previas y hallazgos empíricos en la discusión del papel de la gobernanza electrónica en la provisión del servicio de agua potable. Este examen minucioso permite una evaluación detallada del modelo de gestión actual del GAD de la eficiencia administrativa y transparencia institucional de Montúfar, así como su potencial en cuanto a la participación ciudadana digital y sus limitaciones.

Finalmente, a partir de la evidencia lograda, se desarrollan los resultados del estudio, que se derivan directamente de los hallazgos y que responden a las preocupaciones de la investigación. También se proporcionan recomendaciones para el GAD de Montúfar en cuanto al desarrollo de la gobernanza electrónica mediante el uso estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación, contribuyendo a la mejora de la calidad, eficiencia y sostenibilidad del servicio de agua potable, y asegurando que se realice una interacción más efectiva y confianza entre la institución y los ciudadanos.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gobernanza electrónica se refiere a la nueva tecnología que se ha utilizado en la gestión pública para aumentar la eficiencia y aumentar la transparencia, la participación durante la gestión pública (Cori et al., 2025). A nivel internacional, la digitalización del mecanismo de administración pública se considera una consideración esencial para mejorar la eficiencia operativa en cada emergencia y para la racionalización de los recursos disponibles para la distribución de servicios a todo el público (Quispe, 2022).

En América Latina, la digitalización del marco de gestión pública juega un papel crítico para acercar al siglo XXI la administración del gobierno a la sociedad y a los ciudadanos, y para facilitar su participación y transparencia en la toma de decisiones gubernamentales (Sangama, 2025). Sin embargo, un problema adicional identificado aquí está relacionado con la desigualdad en la provisión de tecnología, así como con la infraestructura subdesarrollada, problemas relacionados con la capacitación de los funcionarios de la administración pública y la resistencia organizacional a la implementación de la transformación digital (Jiménez y López, 2024).

Además, la gobernanza digital puede interpretarse desde la perspectiva de la colaboración entre múltiples actores sociales, sociedad civil y sector privado y la búsqueda de valor público y cooperación (Miranda et al., 2025). Tal compromiso con la ciudadanía y el público en general y, en particular, con los servicios públicos como la provisión de agua potable, es una parte clave de este proceso.

Sin embargo, cabe señalar que el agua potable es uno de los principales servicios públicos y, en la región, enfrenta dificultades por sí sola. Gleason (2021) añade que más de 160 millones de personas en áreas rurales y semiurbanas carecen de acceso a servicios de agua gestionados de manera segura. La administración de estas provisiones de servicios puede verse influenciada por la fragmentación estatal, entre otros, la corrupción, las disparidades sociales, la fragilidad económica y la falta de sostenibilidad financiera, lo que lleva a ineficiencias y una espiral descendente en la calidad y continuidad del servicio (Rojas et al., 2023).

El Objetivo de Desarrollo Sostenible número 6 con respecto al agua limpia y el saneamiento universal también es problemático en este sentido. En Ecuador este ha

sido el caso, no limitado al acceso al agua, en el caso de la ciudad, a pesar de que el acceso al agua potable está mejorando, los problemas aún persisten en las partes rurales y más pobres donde más del 30% de la población no tiene acceso a agua potable (Cedeño y Esteves, 2023). Los desafíos están relacionados con la mala planificación, el control y la disponibilidad desproporcionada de servicios (Haro, 2024).

Tales problemas se relacionan con la falta de inversión en infraestructura, la falta de suficiente vigilancia sanitaria y la capacidad del Gobierno Autónomo Descentralizado para brindar este servicio. Además de esto, la implementación de la gobernanza electrónica en las Autoridades Autónomas Descentralizadas también enfrenta desafíos como la capacitación digital insuficiente, la infraestructura y la integración de sistemas de información (Cornejo et al., 2024).

Tomando un problema particular como el del municipio de Montúfar, provincia de Carchi, Ecuador, como ejemplo, los problemas de administración del agua reflejan principalmente una falta de infraestructura, interrupciones recurrentes del servicio, prevención ineficaz y monitoreo de la calidad del agua (Pérez, 2024). Además, la ausencia de participación ciudadana y la ausencia de transparencia en la gobernanza local sugieren una falta de transparencia en la gestión de recursos y el monitoreo de la red de agua.

Según la evaluación ciudadana, la digitalización de los canales de comunicación con los ciudadanos es bastante deficiente y, además las plataformas gubernamentales actualizadas (Mathurin, 2023). Como consecuencia, y además limitado por el servicio, el proceso de quejas ciudadanas, la transparencia de la gestión de recursos y el monitoreo, y los servicios. Por lo tanto, finalmente se puede decir que la relación entre la gobernanza electrónica y la provisión del servicio de agua potable en Montúfar, Carchi, Ecuador es tal que los problemas con la implementación digital y los desafíos de gobernanza afectan su sostenibilidad. Por lo tanto, la promoción de la gobernanza electrónica es importante para asegurar este mejor servicio de agua potable.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la implementación de la gobernanza electrónica en la eficiencia, transparencia y participación ciudadana para la prestación del servicio de agua potable en el GAD de Montúfar?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La gobernanza electrónica ha surgido como una herramienta esencial para una gestión gubernamental efectiva, transparente y con participación ciudadana. Estos sistemas pueden ser utilizados en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) para crear ventajas reales en las operaciones administrativas, la calidad de los servicios, la rendición de cuentas hacia los ciudadanos del país (Peñañiel, 2023).

En este sentido, el uso de tecnologías digitales para implementar una gestión efectiva del servicio de agua en los GAD se vuelve indispensable para superar problemas previos asociados con la entrega de agua (es decir, las limitaciones de infraestructura, la falta de un sistema de gestión y mantenimiento, los retrasos en el servicio, la baja participación de los ciudadanos) (Secretaría de Planificación y Política Pública, 2024).

Napa y Espinoza (2024) informan que el modelo de gestión municipal prevalente se caracteriza por una considerable dependencia burocrática que limita la integralidad y efectividad en el control de los servicios de agua potable. Por lo tanto, el autor sugiere el desarrollo de empresas públicas municipales como un medio para resolver este problema de gestión del agua potable. De hecho, la República del Ecuador consagra el acceso al agua como un derecho humano en la Constitución (Art. 12) según lo definido, mientras que el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) insiste en que la competencia de los GAD municipales es exclusivamente suministrar servicios de agua potable (Art. 55) (Asamblea Nacional, 2021).

Este es, por lo tanto, el marco del caso donde la implementación de la gobernanza electrónica se vuelve imperativa para garantizar que la gestión del agua sea efectiva, transparente y participativa. Por lo tanto, el enfoque central de la investigación debería ser evaluar cómo opera la gobernanza electrónica en el GAD del cantón Montúfar del año 2024 y su influencia en la provisión de servicios de agua potable en el cantón Montúfar. En particular, la investigación se propondrá explorar

áreas de la gestión actual que requieren mejoras y aportar soluciones utilizando tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia en la gestión de la provisión de servicios.

También espera mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre la gestión de los servicios públicos para que el agua potable esté disponible y el sustento del cantón avance a través del desarrollo sostenible. Los beneficios del estudio son más amplios para diversas audiencias. En primer lugar, las autoridades del gobierno de Montúfar podrán tener información y sugerencias para ayudarlos a desarrollar tecnologías digitales que se adopten en la gestión de servicios básicos.

Mientras tanto, los habitantes también se beneficiarán de recibir servicios públicos mejorados a través de una mayor eficiencia y acceso, lo que llevará a confiar en una decisión de participar en el control cantonal de los servicios públicos del cantón. La contribución de la investigación es que, en primer lugar, proporciona a los académicos y otros investigadores los datos necesarios para replicar el proyecto en diferentes contextos y en diferentes áreas de interés. Esto será factible ya que el estudio permitirá un recurso rico de información relacionada con la gobernanza electrónica y la prestación de servicios públicos.

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

##### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable en el período 2024.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar la Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar para la prestación del servicio público de agua potable.
2. Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos del cantón Montúfar en relación a la prestación del servicio público de agua potable.
3. Determinar la incidencia de la Gobernanza Electrónica en la prestación del servicio público de agua potable para cubrir las exigencias de la ciudadanía.

### **1.4.3. Preguntas de Investigación**

¿Cómo influye la Gobernanza Electrónica en la prestación del servicio público de agua potable?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos al recibir el servicio público de agua potable?

¿Como incide la Gobernanza Electrónica en la prestación del servicio público de agua potable para cubrir las necesidades de la ciudadanía?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El tema de la gobernanza electrónica ha ganado relevancia en los últimos años, especialmente por su impacto en la eficiencia y transparencia de las instituciones públicas. Diversos estudios tanto internacionales como nacionales han analizado cómo el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) puede transformar la gestión pública y mejorar los servicios básicos ofrecidos a la ciudadanía.

#### Antecedente 1

**Autor:** Cedeño y Esteves

**Año:** 2023

**Título:** *“El acceso al agua en Ecuador: Impacto y posibles soluciones”*. **Objetivo:** Analizar las diferencias en la cobertura y gestión del servicio de agua potable entre las zonas urbanas y rurales del país. **Métodos:** Se empleó un enfoque descriptivo y comparativo, mediante la recolección de información en distintos municipios y entrevistas a funcionarios de los GAD municipales. **Resultados:** Los autores indican que entre las regiones urbanas y rurales de Ecuador se observa una notoria desigualdad en el acceso y la administración del servicio de agua potable; esto se debe a que, si bien en las áreas urbanas se ha mejorado continuamente la cobertura debido a una mayor capacidad institucional y planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales, en las zonas rurales continúan existiendo graves obstáculos vinculados con la falta de planificación integral, la inversión pública insuficiente y el uso restringido de herramientas digitales para la gestión técnica y administrativa; estos elementos impactan negativamente en la equidad, eficacia y sostenibilidad del servicio (Cedeño y Esteves, 2023).

Este antecedente aporta una visión general del panorama nacional sobre el acceso al agua potable, enfatizando la importancia de la gestión técnica y la digitalización, aspectos directamente vinculados con el eje de estudio en Montúfar. Proporciona una base conceptual sobre las desigualdades territoriales en el acceso al agua y la

relevancia de la transformación digital para optimizar la administración de los recursos hídricos, sustentando la pertinencia del estudio local.

## **Antecedente 2**

**Autor:** Pérez

**Año:** 2024

**Título:** *“El Fondo de Agua para la gestión del agua potable y saneamiento ambiental en el cantón San Pedro de Huaca, Provincia del Carchi, Ecuador”.*

**Objetivo:** Evaluar la implementación de un fondo de agua como mecanismo de sostenibilidad en la gestión del recurso hídrico y del saneamiento ambiental en el cantón San Pedro de Huaca. **Métodos:** Estudio descriptivo y de campo, basado en entrevistas a técnicos municipales, revisión de documentos institucionales y encuestas a beneficiarios del servicio. **Resultados:** En el cantón se implementó el Fondo de Agua; esto ayudó a mejorar algo la infraestructura y el control de la calidad del agua potable y del saneamiento ambiental, lo que fortaleció ciertas maneras de sostenibilidad en el manejo del recurso hídrico. No obstante, también se observan limitaciones continuas en cuanto a la atención digital a los usuarios y los niveles de transparencia en la administración de recursos; esto afecta tanto a la confianza ciudadana en la gestión pública como a la eficacia institucional (Pérez, 2024).

Este antecedente se relaciona al analizar una experiencia local dentro de la misma provincia, cuyas estrategias pueden ser aplicables o adaptables al contexto del cantón Montúfar. Ofrece una referencia práctica sobre modelos sostenibles de gestión del agua a nivel local, que podrían incorporarse en propuestas de mejora basadas en la gobernanza electrónica y la optimización de recursos institucionales.

## **Antecedente 3**

**Autor:** Haro

**Año:** 2024

**Título:** *“El acceso al agua potable en Ecuador: trascendiendo fronteras hacia la universalidad del derecho humano”.* **Objetivo:** Identificar los principales desafíos en la gestión del agua potable por parte de los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) de la provincia del Carchi. **Métodos:** Enfoque mixto

que combinó análisis documental, entrevistas a funcionarios públicos y observación directa de los sistemas de distribución del servicio. **Resultados:** Se evidencia que los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia del Carchi enfrentan múltiples desafíos en la gestión del servicio de agua potable, principalmente relacionados con deficiencias en el mantenimiento de la infraestructura, limitaciones en el control de la calidad del agua y una escasa participación ciudadana; adicionalmente, el estudio señala que las plataformas digitales existentes resultan limitadas e ineficientes, lo que dificulta la comunicación con la ciudadanía y reduce los niveles de transparencia institucional, afectando el cumplimiento progresivo del derecho humano al acceso universal al agua potable (Haro, 2024).

Este antecedente se vincula al contexto territorial de la provincia del Carchi, aportando una comprensión regional sobre los problemas estructurales y de gestión que también afectan al cantón Montúfar. Proporciona evidencia empírica de la necesidad de fortalecer la gobernanza digital y la participación social como ejes fundamentales para garantizar el acceso universal y equitativo al agua potable.

#### **Antecedente 4**

**Autor:** Cornejo, Zambrano y Zorrilla

**Año:** 2024

**Título:** *"Determinantes de la pobreza en Ecuador"*. **Objetivo:** Examinar los factores estructurales que inciden en la persistencia de la pobreza en el país, considerando el acceso a servicios básicos como el agua potable y saneamiento. **Métodos:** Investigación cuantitativa apoyada en encuestas nacionales y análisis estadístico de indicadores socioeconómicos, complementada con revisión documental de políticas públicas. **Resultados:** Concluyen que el acceso limitado a los servicios básicos, en particular al agua potable y saneamiento, constituye uno de los principales determinantes de la pobreza multidimensional en el Ecuador, evidenciándose con mayor intensidad en los sectores rurales, donde la gestión del servicio es ineficiente y desigual, lo que profundiza las brechas sociales y territoriales y limita las oportunidades de desarrollo y bienestar de la población (Cornejo et al., 2024).

Este antecedente se relaciona al mostrar cómo la deficiente administración de servicios esenciales afecta la calidad de vida y profundiza brechas sociales, lo cual es relevante para contextualizar el caso del cantón Montúfar. Aporta una perspectiva social y económica que refuerza la necesidad de fortalecer la gestión local del agua mediante estrategias de gobernanza y digitalización, orientadas a reducir la desigualdad y mejorar el bienestar comunitario.

En síntesis, los antecedentes revisados coinciden en que la gobernanza electrónica es una herramienta estratégica para mejorar la administración pública, pero su efectividad depende de la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal y la participación ciudadana. En el contexto del GAD de Montúfar, analizar esta relación se vuelve fundamental para comprender cómo la digitalización puede contribuir a mejorar la gestión del agua potable y cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible a nivel local.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

El gobierno electrónico ha sido una respuesta a los cambios tecnológicos y sociales que han caracterizado la era actual. La incorporación de este en el gobierno público es un paso crucial hacia la modernización, la transparencia y la participación ciudadana. Sin embargo, su aplicación no es adoptada universalmente ya que está mediada por, y depende de, la situación político-institucional y tecnológica actual de cada área geográfica. Desde esa perspectiva, el objetivo de este estudio es establecer cómo el gobierno electrónico podría afectar el servicio de agua potable del GAD Montúfar, teniendo en cuenta sus aspectos teóricos y prácticos.

### **2.2.1 Variable Independiente: Gobernanza Electrónica**

#### **Teoría de la Gobernanza**

La gobernanza es la forma moderna de entender la administración pública. Fue creada para corregir la ineficiencia de un sistema existente en el que un gobierno prescribía todo desde arriba y controlaba todo. Ahora se reconoce ampliamente que el estado no tiene que ser el único supervisor de los asuntos públicos; más bien, el trabajo se lleva a cabo a través de sinergias entre actores estatales, sociales y privados. Esta gestión se centra en la toma de decisiones conjuntas que resultan de la cooperación, el diálogo y el reparto de responsabilidades bajo el supuesto de un sistema administrativo más equitativo, eficiente y efectivo, y así responder a las

necesidades de la gente en lo que respecta a la gobernanza. Diferentes definiciones de Gobernanza:

Según Zelicovich (2022), es una constelación de redes de organizaciones basada en gran parte en la idea de que los actores públicos y privados se necesitan mutuamente. No es una autoridad diciéndole a la gente qué hacer, sino la idea de que cada parte debe confiar en la otra y llegar a un acuerdo. No se trata de una autoridad diciéndole a otras personas qué hacer o qué se debe hacer; se trata de que cada parte llegue a un acuerdo y confíe en la otra.

Anchundia y Morejón (2024) ven la gobernanza como un fenómeno interactivo mediante el cual este tipo de proceso se logra cuando varios actores participan conjunta y colectivamente en el desarrollo, promulgación y reflexión sobre la política pública. Dijo que es crucial que haya una adecuada coordinación y adaptación a los problemas de la sociedad.

La gobernanza en la administración pública se caracteriza por principios que definen la estructura de la administración de las instituciones y la gestión de los servicios, para operar mejor los servicios. Estos son la transparencia (accesibilidad de la información); la participación ciudadana en la toma de decisiones; la rendición de cuentas (el informe y la explicación de las acciones llevadas a cabo por personas responsables); y el objetivo de eficiencia (uso eficiente de los recursos) (Anchundia y Morejón, 2024).

Esto facilita una mejor gobernanza al promover la confianza entre los ciudadanos y las instituciones. Las capas exploradas para determinar el proceso de gobernanza. El nivel institucional se refiere a la capacidad de las instituciones estatales y el uso de normas que permiten una adecuada organización de acciones conducentes a lograr su función. El nivel social se relaciona con la participación social y la responsabilidad y organización de los asuntos públicos compuesta por los ciudadanos (Cedeño, 2024).

El nivel político se refiere a la toma de decisiones, el liderazgo y qué porcentaje de la población cree en las autoridades. En el panorama general, la gobernanza cada vez más se ve como un proceso integrado completo de forma, actores y función de todas las partes de su totalidad. La gobernanza en el ámbito de las autoridades públicas tiene una importancia particular en que los actores centrales en la vida del

organismo que gobierna pueden vivir lo más cerca posible de los ciudadanos e influir en el acceso a los servicios vitales (por ejemplo, agua potable).

Una buena gobernanza permite así a las autoridades, técnicos y usuarios de servicios trabajar codo a codo en esto, para participar en una gestión colaborativa y transparente del área con el interés comunitario en primer plano (Leyva, 2025). Así, la gobernanza impacta la calidad, continuidad y sostenibilidad de la prestación del servicio de agua, la experiencia del usuario y la confianza en el gobierno local por parte de los miembros del público. Gobernar, entonces, es un modelo de cómo debería funcionar la gestión pública que requiere más inclusión y eficiencia a medida que pasa el tiempo, así como democracia. Es una práctica que reconoce una solución conjunta a cada problema público: una que producimos colectivamente, cada una de ellas propia. Si se hace a nivel local, como podría ser, mejora la provisión de servicios esenciales y promueve el desarrollo local.

### **Teoría de la Gobernanza Electrónica**

La teoría, conocida como gobernanza electrónica, se ha desarrollado desde el surgimiento de la administración pública hasta la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Las estructuras gubernamentales necesitan modernizarse, y deben adoptarse los principios de gestión efectiva, transparente y eficiente aprendidos en la gestión privada. Además, como herramienta, las TIC se consideran transformadoras en términos del vínculo entre el sector público y los ciudadanos al mejorar tanto la función administrativa como la calidad del servicio proporcionado por el gobierno (Yunching, 2022).

La contribución central de Thomas B. Riley diferencia entre lo que él denomina "gobierno electrónico", la práctica de procedimientos electrónicos, y la gobernanza electrónica, que considera el impacto de las TIC en las relaciones del gobierno con la ciudadanía, la sociedad civil y los actores interesados en la gobernanza, fomentando la participación y el diálogo entre varios actores interesados. La filosofía de la teoría ED, que tiene sus raíces en los trabajos de Christopher Hood, se ha derivado de los conceptos de Nueva Gestión Pública.

Desde entonces, han estado realizando un trabajo agresivo en el examen de las posibles consecuencias de la implementación coordinada de la tecnología en la administración pública junto con una mayor eficiencia, transparencia y una relación

más cercana con la ciudadanía (Ayala, 2025). Además, la teoría a través de ciertas contribuciones evolutivas. La teoría ha sido promovida por la comunidad mundial, en particular por el Banco Mundial, la OCDE y la ONU, que han pedido que la teoría sea adoptada universalmente.

Adicionalmente de procedimientos más digitalizados, la gobernanza electrónica refleja una nueva visión de la relación entre los gobiernos y la sociedad civil, ayudando al gobierno a trabajar en el campo de la administración abierta con mayor transparencia y colaboración (Martínez, 2024). De esta manera, los gobiernos locales pueden construir formalidad gubernamental simplificando la burocracia y al mismo tiempo dando a todos igual acceso a las estadísticas estatales.

América Latina, para la teoría, también las tres características principales de la Teoría del Gobierno Abierto defendida por la OCDE (2022): transparencia, participación y colaboración; y de esta manera los principios de la teoría están siendo utilizados por los gobiernos para crear vínculos que aseguren la confianza de los ciudadanos y sean capaces de moldear procesos cada vez más democráticos. En el caso de Ecuador, la teoría también puede justificarse por la Política de Modernización del Estado del país; la Política de Gobierno Digital del Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (MINTEL).

Tal marco permite el acceso de los ciudadanos a servicios digitales, la interoperabilidad entre grupos y la reducción de la brecha tecnológica. Específicamente, con respecto al caso del GAD de Montúfar, la teoría permite examinar las consecuencias sobre la eficiencia y la comunicación de las soluciones de TI (sistema de gestión de quejas, canales de transparencia, aplicaciones de monitoreo de agua; para la comunicación con los ciudadanos del estado).

### **Dimensiones de la Gobernanza Electrónica**

1. **Eficiencia administrativa:** Capacidad institucional para optimizar recursos humanos, técnicos y financieros mediante el uso de tecnologías digitales.
2. **Transparencia:** Grado de acceso público a la información institucional y rendición de cuentas sobre la gestión.
3. **Participación ciudadana digital:** Nivel en que la ciudadanía puede interactuar con las autoridades locales mediante medios electrónicos para expresar opiniones, presentar reclamos o proponer mejoras.

La teoría de la gobernanza electrónica integra estas dimensiones ya que estos aspectos moldean la calidad de la gestión digital y su efectividad en la satisfacción ciudadana. La gobernanza electrónica, o e-gobernanza o gobierno electrónico, se considera el proceso estratégico de utilizar las TIC por parte de las organizaciones públicas para llevar a cabo su gestión y mejorar los procesos administrativos de la organización. La ONU (2020) ha caracterizado la e-gobernanza como una forma de transformar la relación entre el Estado y la sociedad de tal manera que permita la optimización de la prestación de servicios basada en criterios de eficiencia, transparencia y cooperación.

En cuanto a Ecuador, las medidas para adoptar la gobernanza electrónica en la gestión institucional se implementan a través de políticas de modernización del Estado y consisten en implementar nuevas estrategias para la gestión administrativa de la organización basadas en la digitalización. La aplicación en la gestión local proporciona un modo efectivo para un mayor contacto con los ciudadanos y para la optimización de la gestión de los recursos públicos. Por lo tanto, la gobernanza electrónica no es solo un tema tecnológico, es una nueva forma de gestionar la información y la comunicación desde la cual se lleva a cabo cualquier tipo de toma de decisiones.

### **Gobernanza electrónica: concepto, evolución y características**

En primer lugar, 'gobernanza electrónica' significa el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la gestión de recursos públicos con el fin de lograr una mayor eficiencia administrativa, transparencia y participación ciudadana. Este modelo de gobernanza representa un cambio de paradigma importante porque no se trata solo de automatización administrativa, sino que también aspira a reconfigurar la cultura administrativa dentro del Estado (Cori et al., 2025).

En un sentido comparable, las Naciones Unidas definen el gobierno electrónico como la utilización de las TIC para transformar la relación entre el Estado y la ciudadanía, y establecer un sector público más transparente y eficiente, con prioridad en satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Por lo tanto, no se trata solo del uso de herramientas técnicas para una mejor gestión del gobierno; debe considerarse como un sistema de gestión que involucra una interacción constante entre el Estado y la

sociedad civil. Según Jiménez y López (2024), se cumplen los requisitos básicos de la gobernanza electrónica cuando están presentes tres principios fundamentales:

1. **Eficiencia administrativa**, que busca optimizar los recursos públicos mediante el uso de plataformas digitales que reduzcan tiempos, costos y procesos burocráticos.
2. **Transparencia institucional**, que garantiza el acceso libre y oportuno a la información pública, fortaleciendo así la confianza entre el Estado y los ciudadanos.
3. **Participación ciudadana**, entendida como la posibilidad de que los ciudadanos intervengan activamente en la planificación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.

Los principios mencionados no solo pueden resultar en la mejora de la calidad del servicio público, sino también en una mayor democracia política y gobernanza. Con esto en mente, Miranda et al. (2025) sugieren que la gobernanza digital puede conceptualizarse como un proceso participativo en el que el gobierno, la sociedad civil y el sector privado están conectados para aportar valor público.

Los países que han tenido mucho éxito en la gobernanza electrónica incluyen países como Estonia, Finlandia y Dinamarca, ya que cada uno ha demostrado ser capaz de fusionar un sistema digital altamente eficiente de transparencia, así como la participación de los ciudadanos. Por el contrario, muchos países de América Latina han sido más lentos en el proceso debido a una variedad de razones, como desigualdades tecnológicas y la falta de inversión en infraestructuras digitales.

### **La gobernanza electrónica en la gestión pública local**

El "gobierno público local" comprende las funciones o actividades de una autoridad de un área (ya sea urbana o provincial) en el servicio y mantenimiento de la vida de los locales. La descentralización administrativa ha otorgado a Ecuador los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) con una variedad de funciones y competencias, especialmente para garantizar el derecho al suministro de agua potable y otros servicios básicos (COOTAD, 2021). Por lo tanto, se cree que, con la gobernanza electrónica, la gestión municipal se mejorará significativamente para ser más eficiente y se mejorará la rendición de cuentas entre las autoridades y el público. Para promover la implementación de la digitalización, Peñafiel (2023) afirma que los GAD

pueden optimizar el trabajo de los funcionarios, añadir transparencia a la gestión de presupuestos y la comunicación entre los diferentes departamentos del gobierno.

Lo mismo se aplica a los autores Cornejo et al. (2024) que muestran que la aplicación digital de tales sistemas permite a los GAD gestionar eficazmente la asignación de recursos públicos y mejorar la cooperación entre las áreas técnicas y administrativas. Pero estos escritores enfatizan que, en muchos municipios ecuatorianos, la capacitación insuficiente de los empleados, las instalaciones o equipos inadecuados y la baja conectividad que ocurren en las áreas rurales obstaculizan el uso efectivo de las TIC. Según Haro (2024), la gestión pública no funciona sin elementos tecnológicos, ya que la tecnología permite llevar a cabo la gestión de manera transparente y eficiente. Hay un sentido de responsabilidad y cohesión social donde los ciudadanos son responsables de las obras realizadas y tienen acceso a la información o quejas en línea.

### **La participación ciudadana en la gobernanza electrónica**

La ciudadanía participativa es una característica importante del gobierno electrónico, permitiendo que las decisiones gubernamentales se tomen de manera transparente y con la participación directa de la sociedad. Según la CEPAL (2022), la participación ciudadana mejora la efectividad democrática, la transparencia en los procesos de gobernanza y asegura que las políticas estén más adecuadamente alineadas con las necesidades de la sociedad.

Las plataformas pueden desempeñar roles clave en la promoción de la participación a través de intercambios de comunicación e información con el público (Peñafiel, 2023). Estos canales pueden ser diversos, desde sitios web, redes sociales oficiales del estado y correos electrónicos, hasta formularios de contacto en línea, encuestas digitales y aplicaciones móviles que informan y documentan problemas/servicios de la administración gubernamental. Los ciudadanos pueden utilizar diferentes medios digitales para reportar problemas y situaciones relacionadas con el agua potable, así como monitorear cómo está operando la red.

De esta manera, los ciudadanos se involucran en la administración pública a través de esfuerzos conjuntos con el gobierno para mejorar el servicio público. La otra forma es que la participación digital aumenta la transparencia de estos procesos, con los

ciudadanos recibiendo toda la información disponible en presupuestos y proyectos, así como en contrataciones, previniendo potenciales actos de corrupción.

El gobierno electrónico es finalmente una forma nueva y participativa de administración pública que involucra tecnología digital que promueve la transparencia y la comunicación social. Permite actualizar los procedimientos institucionales y mejorar los servicios públicos, como el agua potable (implementado correctamente, tenemos mayor confianza de los ciudadanos hacia los gobiernos).

Siguiendo este análisis, se observan tres características principales para lograr una gestión electrónica efectiva:

- Infraestructura tecnológica, proporcionando medios para acceder al sistema
- Capacitación del personal público en el uso adecuado del sistema
- Ciudadanía participativa.

Por lo tanto, el uso de la gestión electrónica en el GAD del cantón Montúfar puede verse como la solución a los problemas de la gestión actual del agua potable. Esta herramienta es una modernización y también una voz más fuerte en la política pública.

### **Teoría neoinstitucionalista**

La teoría neoinstitucionalista es una teoría de la segunda mitad del siglo XX, que desarrolla la teoría institucional clásica e incorpora componentes de la economía, la sociología y la ciencia política para explicar cómo las instituciones influyen en el comportamiento de los actores y cómo operan las organizaciones. En esta teoría se dice que no solo la racionalidad individual, sino también las normas sociales, las reglas formales y los hábitos culturales afectan la conducta humana, determinando el proceso de toma de decisiones y los resultados de la implementación de políticas públicas.

Los estudiosos del neoinstitucionalismo destacan la importancia de las instituciones más allá de simplemente moldear el comportamiento de los actores, para dar forma a los resultados políticos, sociales y económicos en general, proporcionando una explicación importante tanto de la gobernanza de los estados (y por lo tanto de la gobernanza de la acción dentro de los estados), como de la influencia en el gobierno, y para una mejor comprensión de la dinámica de las instituciones estatales, las prácticas organizacionales y las políticas públicas en general. Las instituciones se

tratan como una serie de reglas (formales e informales) y los marcos cognitivos del comportamiento de los actores que eventualmente gobiernan la estabilidad institucional y los procesos de cambio organizacional (Clavijo, 2024).

Este concepto es particularmente útil para explicar la ineficacia de las reformas administrativas que van acompañadas de modelos técnicos eficientes del sistema de gestión del sector público moderno. Douglass C. North es uno de los mayores fundadores del neoinstitucionalismo económico, y propuso que las instituciones son las "reglas del juego" en una sociedad que reducen la incertidumbre y fomentan el crecimiento económico.

North sugirió que las reglas formales (regulaciones, leyes) y las informales (normas, costumbres) funcionan directamente sobre el desempeño del mercado y del estado, ayudando a entender por qué, incluso con recursos similares, los países se desempeñan de manera diferente en términos de los sistemas institucionales. La investigación actual refleja las contribuciones de North en el ámbito de la investigación, especialmente en el campo del desarrollo institucional y la gobernanza (Cedeño, 2024).

Más recientemente, se ha confirmado la importancia de la armonía entre las normas formales e informales y un sistema institucional como características fundamentales del desempeño de la administración pública y el suministro de servicios críticos. Las políticas públicas en toda América Latina están plagadas de fragmentación de la regulación, debilidad institucional y capacidad administrativa inadecuada, a pesar de un marco legal adecuado (Napa y Espinoza, 2024).

Las teorías del isomorfismo institucional, establecidas por Paul DiMaggio y Walter Powell, son un principio básico del neoinstitucionalismo sociológico. Es a través de esta teoría que los autores muestran cómo las organizaciones se conformarán con la misma forma de organización en busca de estatus social. Esta perspectiva enfatiza el impacto que las restricciones normativas, culturales y simbólicas del contexto institucional ejercen sobre la forma de toma de decisiones de una organización (Zavaleta et al., 2024).

La noción de isomorfismo institucional de DiMaggio y Powell ha sido aún más operacionalizada en la literatura donde se examina el concepto de la nueva transparencia, gobernanza y modelos de digitalización en relación con las nuevas

normas de gobernanza y digitalización en la gestión pública a través de una lente neoinstitucionalista sociológica. Estos son estudios que sugieren que las instituciones copian no solo cambios estructurales y procedimentales por el bien de la eficiencia, sino también por un "efecto de legitimación", bajo demandas externas (por ejemplo, de sistemas regulatorios nacionales, organismos internacionales y otros entornos sociales) que surgen de las prácticas institucionales (Martínez, 2024).

Por lo tanto, la transformación institucional es en gran medida una respuesta a las demandas de legitimidad más que una respuesta a los problemas. Dado que esto es lo más práctico, y por lo tanto el área del neoinstitucionalismo con su mayor fortaleza es su capacidad para abordar la dinámica organizacional en múltiples (y superpuestos) modos y hacer visible no solo la estabilidad y los cambios que caracterizan esos procesos, la continuidad de las prácticas administrativas, el impacto de las normas en el comportamiento y la práctica de las personas y la administración pública, la política pública y la gobernanza desde el punto de vista de que la legitimidad, la coherencia normativa y la adaptación institucional a su contexto político y social son factores cruciales en el desempeño institucional (Zelicovich, 2022).

Otra fortaleza del enfoque es que permite la integración de preocupaciones económicas, normativas y culturales en la comprensión de la gestión pública. Basado en los últimos estudios, esta perspectiva es útil al examinar la resistencia institucional al cambio, los sistemas burocráticos de operación y las dificultades de implementación de innovaciones como la participación ciudadana y la gobernanza digital. Además, el neoinstitucionalismo sirve bien para estudiar las interacciones institucionales, el acceso a servicios básicos, así como la desigualdad social. De hecho, este enfoque ilustra cómo la legitimidad social y la coherencia normativa y la capacidad técnica son determinantes clave de la efectividad institucional.

## **2.2.2 Variable Dependiente: Prestación del Servicio de Agua Potable**

### **Teoría del servicio público**

La noción de servicio público se basa en el deber del Estado de salvaguardar todos los derechos básicos asegurando la provisión de servicios esenciales para beneficiar

a todos. En este sentido, el servicio público se preocupa por el bienestar común, por ejemplo, la igualdad, la continuidad y el universalismo, independientemente del tipo de administración (Clavijo, 2024). Duguit argumenta que el servicio público es una pieza esencial del derecho administrativo de cualquier estado. En este sentido, según él, el reconocimiento del poder estatal consiste en proporcionar servicios eficientes para todas las personas, eliminando el poder absoluto y reemplazándolo con un tipo de función social.

Sin embargo, según Jéze, el servicio público es lo que una autoridad hace para las necesidades de sus ciudadanos de manera regular y continua. Ambos puntos de vista forman parte de los fundamentos para entender el papel del Estado como protector de la sociedad civil (Mejía, 2023). Por ahora, el servicio público está asociado con los derechos de los ciudadanos y la gobernanza adecuada. Chevallier argumentó que no es suficiente que el servicio sea proporcionado y debe ser adecuado para representar la demanda del cliente, sino de alta calidad y eficiente, y que debe tener en cuenta la demanda de la población.

También reconoce al usuario como un ser humano y un sujeto de derechos, que necesita más atención y debería requerir la participación del usuario y la evaluación para desarrollar la cooperación entre el Estado y el público (Soledispa y Rodríguez, 2021). Los principios del servicio público. La consistencia asegura que el servicio opere normalmente, en particular en aspectos básicos como el agua potable. La igualdad es tener el servicio público disponible para todos, independientemente de su identidad, sin excepción. La regularidad exige normas y la adaptabilidad manda el ajuste de la sociedad, la tecnología, el lugar para servirlos efectivamente.

Los servicios públicos pueden ser administrados de diferentes maneras, a saber, directamente por el Estado, por empresas públicas y con la provisión de servicios privados bajo control estatal. Sin embargo, en cada uno de estos casos, el Estado está planificando el servicio e inspeccionando que cumpla con los requisitos del interés público y cumpla con los principios. La calidad del servicio depende de la capacidad del Estado para inspeccionar y evaluar el servicio (Troya, 2022). Los servicios públicos son esenciales para los gobiernos locales porque las poblaciones interactúan estrechamente con el personal administrativo local y, como resultado, proporcionan servicios esenciales. Por ejemplo, es necesario asegurar que el agua potable sea constante, segura y de alta calidad, lo que requiere una planificación

adecuada, inversión en infraestructura, administración adecuada y satisfacer las necesidades de los ciudadanos (Zavaleta et al., 2024).

Un servicio en funcionamiento contribuirá a la salud pública, la calidad de vida y el desarrollo de la comunidad. En última instancia, el modelo de servicios públicos nos permite comprender la responsabilidad del Estado y del gobierno local en mantener la felicidad colectiva cuando se proporciona bajo el deber de provisión de servicios esenciales de manera equitativa, consistente y de alta calidad. Un uso de esto en los sistemas de agua puede proporcionar los medios para examinar estos estándares y derechos de los ciudadanos, y justificar el trabajo de la administración local.

### **Gobernanza electrónica y prestación del servicio de agua potable**

El suministro de agua potable es un requisito básico para la calidad de vida y el desarrollo sostenible. El acceso a este recurso en particular está vinculado con los derechos humanos según la Constitución de Ecuador, que establece que es una de las responsabilidades de los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) proporcionarlo. En este sentido, la gestión electrónica puede ayudar a agilizar el proceso de gestión de recursos. Según Rojas et al. (2023), la utilización de nuevas tecnologías apoyará el monitoreo continuo, la detección de fugas y el mantenimiento, así como la respuesta rápida a las quejas ciudadanas.

Estas plataformas también permitirán una difusión más fácil de la información relacionada con la utilización de recursos financieros, tarifas y proyectos existentes, reforzando la confianza entre los usuarios y el gobierno local. En Ecuador, Cedeño y Esteves (2023) demostraron que los gobiernos que adoptan sistemas de gestión electrónica se benefician de una mejor calidad del agua, mayor cobertura de infraestructura y menores pérdidas en la red.

Sin embargo, para las áreas rurales del país, la conectividad a internet hace que estos enfoques sean menos efectivos. Según Pérez (2024), los principales problemas con la provisión de agua potable en el cantón Montúfar están asociados con el débil mantenimiento preventivo de las redes, pausas irregulares del servicio y baja participación ciudadana en el monitoreo de los sistemas de suministro. Las tecnologías también se utilizaban poco para monitorear la calidad del agua y el rendimiento del sistema. Además, Mathurin (2023) afirmó que el número de medios de comunicación digital del GAD es insuficiente, sus medios son obsoletos y las

interacciones regulares entre la entidad gubernamental y los ciudadanos no son constantes. Esto lleva a la ineficiencia, baja transparencia y problemas de gestión relacionados con las quejas ciudadanas. Por lo tanto, la gobernanza electrónica puede ser una solución.

### **Teoría de la Gestión Integral del Recurso Hídrico (GIRH)**

La Teoría de la Gestión Integral del Recurso Hídrico (GIRH) constituye el principal fundamento teórico de la variable dependiente. Esta teoría, desarrollada por la Global Water Partnership (2020), plantea que el agua debe gestionarse como un recurso finito, esencial y compartido, considerando de manera equilibrada los aspectos sociales, económicos y ambientales.

De acuerdo con esta teoría, la administración del agua potable debe basarse en cuatro principios fundamentales:

1. **Participación de todos los actores sociales**, reconociendo al agua como un bien común.
2. **Equidad en el acceso**, garantizando el derecho humano al agua.
3. **Eficiencia en el uso y la distribución**, optimizando los recursos y evitando pérdidas.
4. **Sostenibilidad ambiental**, asegurando la preservación del recurso para las futuras generaciones.

La aplicación práctica de esta teoría en el contexto local deja claro que la provisión de servicios de agua potable no depende únicamente de la infraestructura o el financiamiento, sino también de la capacidad institucional, la planificación técnica y la participación ciudadana. CEPAL (2023) también informó que la gestión del agua en América Latina enfrenta dificultades debido a la falta de coordinación entre instituciones, baja inversión y bajos niveles de participación ciudadana, lo que reduce la sostenibilidad del servicio.

Desde este punto de vista, la gestión del agua potable en el GAD de Montúfar puede percibirse como un sistema integrado que involucra dimensiones técnicas, administrativas y sociales que están interconectadas. Las herramientas digitales integradas en el modelo de gestión pueden reforzar los mecanismos de control de

calidad, mejorar la distribución de recursos y proporcionar transparencia en la administración del servicio.

Tomando prestado de la teoría sistémica de la gestión pública, se podría conceptualizar la relación entre la gobernanza electrónica (variable independiente) y la provisión del servicio de agua potable (variable dependiente). Bajo este concepto, las instituciones funcionan como un sistema de relaciones entre subsistemas, y la presencia de nuevas prácticas en uno de estos subsistemas, como la gestión administrativa, afectará a otros como la eficiencia del servicio, la satisfacción del cliente, etc.

Al tomar estas acciones de los GAD con instrumentos de gobernanza electrónica, ya sean datos abiertos, sistemas de control o herramientas de digitalización para la participación ciudadana, la calidad del servicio de agua, así como su continuidad, se mejora, llevando eventualmente a una gestión más efectiva, transparente y orientada al ciudadano. En general, las teorías de gobernanza electrónica y gestión integrada de recursos hídricos son complementarias, ya que fomentan una gestión pública sostenible, participativa y responsable. Esta fusión de teorías establece una explicación científica sobre la conexión entre digitalización y transparencia y la garantía del agua potable como un derecho humano.

### **2.3. BASES CONCEPTUALES**

Esta sección describirá los conceptos fundamentales que constituyen la base de la investigación, detallando su importancia teórica y aplicación en el contexto del estudio. Al crear un contexto conceptual, se podría desarrollar un marco claro de comprensión, lo que facilitará una discusión sobre la relación entre la gobernanza electrónica y la gestión del servicio de agua potable en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Montúfar.

#### **2.3.1 Gobernanza local**

Por otro lado, la gobernanza local se refiere a la gestión de aspectos públicos llevada a cabo por líderes locales, junto con varios actores sociales y económicos en una localidad, en nombre de la población. Como afirma Aguilar (2022), esta categoría está vinculada a la capacidad del gobierno local para establecer acciones de coordinación con la sociedad civil, organizaciones comunitarias y empresas del sector privado para lograr un desarrollo sostenible.

En el contexto de la descentralización de Ecuador, los GAD municipales son responsables de gestionar la planificación y ejecución de políticas públicas. Se mantienen cerca de los ciudadanos para involucrarlos en sus problemas y soluciones que abordan sus casos. Se puede decir que la capacidad de contacto regular entre el gobierno y los gobernados se ve mejorada por mecanismos de participación, transparencia y rendición de cuentas que se utilizan en la gobernanza local. Una cosa que se puede decir es que la tecnología mejora la gobernanza local a través de la gestión electrónica.

### **2.3.2 Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD)**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son instituciones públicas establecidas por la Constitución de la República del Ecuador en 2008 y regidas bajo el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Estas son instituciones con autonomía política, administrativa y financiera, con la capacidad de ejercer funciones exclusivas en sus áreas territoriales, como la planificación del uso del suelo, la gestión ambiental, la infraestructura vial, el saneamiento y, en particular, la provisión de agua potable.

La obligación del gobierno autónomo descentralizado municipal de Montúfar, la autoridad responsable del desarrollo de la localidad, es precisamente hacer efectiva una función primordial de este en relación con garantizar el derecho humano al agua potable, gestionándola de acuerdo con los principios de eficiencia, equidad y sostenibilidad. En este sentido, el uso de tecnologías de la información se está convirtiendo en un elemento importante de la estrategia.

### **2.3.3 Gestión pública**

La gestión pública puede referirse a todos los procesos para satisfacer las necesidades de la comunidad mediante el uso adecuado de los recursos disponibles dentro del Estado. La necesidad es pasar de una gestión pública centralizada y burocrática a una gestión dinámica, transparente y orientada a resultados (Ramírez, 2024).

Es a través del uso de tecnologías de la información para la gestión pública que nacen cambios esenciales en la gestión: el diseño, implementación y control de políticas públicas. Estos cambios pueden notarse en la gestión pública local: conduce a un servicio más rápido al público, la eliminación de complicaciones y la entrega de

información al público de forma accesible. Por lo tanto, existe una estrecha correlación entre la gestión pública y la gobernanza electrónica, siendo la primera una herramienta fundamental para este proceso.

#### **2.3.4 Servicio de agua potable**

El servicio de agua potable se define como las operaciones técnicas, administrativas y de gestión para la extracción, tratamiento, distribución y suministro de agua limpia a la comunidad. Esto se considera un derecho fundamental para la vida, la salud y el bienestar de la población por la OMS (2023); por lo tanto, es importante llevar a cabo este servicio basado en los principios de equidad, sostenibilidad y continuidad.

Para Ecuador, la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2014) indica que los gobiernos locales, a través de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, tienen el deber de garantizar la prestación de este servicio y promover la participación ciudadana en la gestión del recurso. La calidad del servicio se verá afectada por varios factores, como el estado de la infraestructura, la efectividad administrativa, la técnica de planificación y la supervisión social. Una mala gestión del agua potable conduce a problemas económicos, ambientales y sociales, con un efecto correspondiente en la calidad de vida de los ciudadanos, lo que requiere que el desarrollo tecnológico contribuya al sistema de monitoreo y control ciudadano.

#### **2.3.5 Transparencia y rendición de cuentas**

La transparencia es el término utilizado para describir la necesidad de que las instituciones públicas ofrezcan información completa y actualizada sobre sus operaciones internas, presupuestos y logros. Como explica Villamarín (2023), la transparencia genera un grado de confianza entre los ciudadanos y también ayuda a prevenir la corrupción.

En contraste, la rendición de cuentas se refiere al proceso mediante el cual las autoridades responden y justifican sus acciones ante la sociedad, permitiendo un análisis de la capacidad de desempeño de la institución pública individual. En la era de la gobernanza electrónica, ambos términos se benefician del uso de sistemas digitales donde se puede encontrar y verificar la información relevante para su análisis. La combinación de estos dos términos asegura una gestión eficiente de los recursos asignados al agua potable.

### **2.3.6 Participación ciudadana**

La participación ciudadana es la implicación de individuos y/o grupos en asuntos de interés público, para ejercer cierta influencia en el proceso de toma de decisiones de gobernanza, regulando la sociedad o evaluando políticas de un gobierno. La participación como derecho fundamental es uno de los aspectos clave de la democracia participativa; esto está consagrado en la Constitución de la República del Ecuador (2008) así como un deber cívico.

Dentro del contexto de la gobernanza electrónica, el fenómeno de la participación ciudadana adquiere nuevas dimensiones porque abarca diversas tecnologías digitales como encuestas en línea, foros virtuales, portales para consulta pública y aplicaciones para reportar cualquier problema o sugerir mejoras en los servicios proporcionados por el estado. La participación ciudadana en el sector de agua potable es específicamente relevante en la detección de problemas y su uso razonable por parte de los ciudadanos.

### **2.3.7 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) abarcan una variedad de herramientas, aplicaciones y programas informáticos, que pueden ser utilizados para almacenar, procesar, distribuir y comunicar información a altas velocidades y de manera segura. Estos incluyen computadoras, Internet, teléfonos móviles, plataformas digitales, software de gestión, etcétera. En el sector público, estas tecnologías han llevado a la automatización de operaciones. La digitalización de procesos, la instalación de sitios web y, en general, un mejor contacto con las personas se ha hecho posibles gracias a estos nuevos enfoques. Las TIC también ayudan a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GAD) a gestionar y gobernar sus asuntos, finanzas y participación social. Según lo informado por Cornejo (2024), en el caso de los municipios ecuatorianos, la integración de las TIC es fundamental para implementar la gobernanza electrónica, lo que resulta en una administración pública modernizada y sostenible.

En resumen, estas premisas conceptuales previamente establecidas indican la conectividad existente entre tecnología, gestión pública y desarrollo local. La gobernanza electrónica funciona como un motor que conecta la gestión gubernamental con los ciudadanos, estableciendo un paradigma de administración

pública más democrática, participativa y abierta. Esta visión de gobernanza electrónica es un ideal que también se aplica a la gestión de los servicios de agua potable. En este sentido, la utilización de dichas tecnologías actualizará tanto los sistemas técnicos como los administrativos con la tecnología actual y garantizará un servicio que no solo es universalmente reconocido entre los ciudadanos, sino que protegerá y beneficiará el bienestar de los ciudadanos. Por lo tanto, es relevante notar que la implementación de la gobernanza electrónica en el GAD de Montúfar contribuye a elevar el nivel de eficiencia institucional.

## **2.4. MARCO JURÍDICO-LEGAL**

La base legal y legislativa para habilitar esta investigación incluye disposiciones que abordan el acceso al agua potable como un derecho humano y requisitos que afectan la gestión pública, la transparencia, la participación ciudadana, así como las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el contexto de la administración pública ecuatoriana. Tales regulaciones son vitales para comprender los límites legales dentro de los cuales el GAD debe operar en la provisión de servicios básicos y en la operación de la gobernanza digital.

### **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución ecuatoriana sirve como pilar del sistema legal nacional y reconoce el agua como un derecho humano inalienable, fundamental y estratégico. El artículo 12 define que "el derecho humano al agua es fundamental e inalienable. El agua constituye un patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida".

El artículo 313 también establece este mandato al llamar al Estado a regular, controlar y gestionar todos los sectores estratégicos, incluido el agua, asegurando el acceso equitativo y el uso sostenible. En vista de la gestión pública y la transparencia, el artículo 227 establece en este texto que la administración pública es un servicio a la comunidad, regido por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Además, el artículo 61, numeral 2, reconoce el derecho del ciudadano a involucrarse en asuntos de interés público, destacando el papel de la participación digital y la rendición de cuentas como parte de la gobernanza moderna.

## **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)**

Promulgada en 2004, la LOTAIP protege el derecho de toda persona a acceder a la información pública generada o gestionada por entidades estatales. Esta ley dispone que los organismos públicos publiquen periódicamente información sobre su gestión, presupuestos, contratos y servicios, promoviendo la transparencia y la confianza ciudadana.

Como contribución a la gobernanza electrónica, esta ley permite al GAD mantener portales web que estén actualizados, sean accesibles y comprensibles para el público. La gestión del agua potable, tarifas, proyectos de infraestructura, así como mecanismos de quejas/participación ciudadana deben estar reflejados en estos portales.

## **Ley Orgánica de Participación Ciudadana.**

Esta es una participación ciudadana activa en la elaboración, ejecución y control de políticas públicas. Establece que las instituciones estatales son responsables de habilitar la participación tanto presencial como digital mediante la construcción de espacios y herramientas para facilitar la participación ciudadana.

Bajo el concepto de gobernanza electrónica, es un habilitador de la tecnología para mejorar el compromiso ciudadano con las autoridades locales a través del uso de plataformas basadas en tecnología. Para los servicios de agua potable, estas herramientas podrían actuar como mecanismos para reportar problemas, ofrecer ideas, participar o involucrarse en actividades de planificación y control social.

## **Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).**

El COOTAD establece las competencias específicas de los gobiernos autónomos descentralizados, aquellos que cubren servicios públicos como agua limpia y saneamiento seguros y efectivos. El artículo 54, literal c, obliga a los municipios a planificar, regular y controlar estos servicios, para que sean duraderos, de buena calidad y administrados.

Además, el artículo 55, literal b, establece que el GAD debe promover la participación ciudadana en la gestión local, estrechamente relacionada con el principio de gobernanza electrónica. Así, el uso del ciberespacio para la gestión del

agua potable se convierte en un dispositivo que aporta rendición de cuentas, transparencia e interacción directa con los residentes.

### **Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua**

Esta ley avanza el mandato constitucional sobre la gestión del agua como un derecho humano y bien público. Por el artículo 3, se establece el principio de equidad, eficiencia y sostenibilidad en la gestión de los recursos hídricos, y el artículo 4 reconoce la necesidad de integrar, participativamente y descentralizadamente, la gestión del agua.

Aquí, la ley designa competencias especializadas al GAD enfocándose en el acceso al agua potable y la protección de las fuentes de agua, lo que lleva al desarrollo de herramientas tecnológicas para el monitoreo, control y gestión adecuada del uso de recursos en este ámbito. Así, la gobernanza electrónica es una solución complementaria que ayuda a cumplir con los requisitos legales.

### **Agenda Nacional de Gobierno Digital (2020-2025)**

Con la entrada en vigor de esta agenda, la Secretaría de Transformación Digital y Gobierno Abierto introdujo la Agenda Nacional de Gobierno Digital como una herramienta de política pública para estimular el uso de las TIC en el servicio público ecuatoriano. Su objetivo es mejorar aún más el desempeño de la gobernanza y mejorar la interoperabilidad entre instituciones y mejorar los servicios en línea.

Dentro de esta estructura, el GAD necesita implementar sistemas digitales que den a las personas acceso a datos, apliquen procedimientos, influyan en la toma de decisiones. Para los servicios de agua potable, esto significa crear sistemas de registro, facturación, mantenimiento y control accesibles, fáciles de monitorear y transparentes que mejoren la calidad del servicio y mejoren la relación entre el gobierno y el público.

### **Normas Internacionales**

Internacionalmente, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ONU) en su Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6 aborda las Políticas de Agua y Basadas en Agua: "Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua para todos". De manera similar, el ODS 16 también fomenta instituciones que sean efectivas,

responsables y transparentes, permitiendo la participación ciudadana en todos los niveles de gobierno. A través de estos marcos, países miembros como Ecuador son dirigidos respecto a la implementación de políticas públicas que promuevan la tecnología y la participación ciudadana como herramientas para permitir el desarrollo sostenible.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

Este trabajo de investigación ha adoptado la metodología mixta, toda vez que permite tener una mayor comprensión y detalle de lo que es el objeto de estudio. La evaluación integral de la influencia de la gobernanza electrónica en la entrega del servicio de agua potable dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar se hizo mediante la combinación de las metodologías cualitativas y cuantitativas, que permitieron incluir datos numéricos referentes a la percepción ciudadana, así como elementos cualitativos acerca de los procesos administrativos.

De acuerdo a Hernández-Sampieri (2023), la metodología mixta tiene como punto central la recolección, análisis e integración de datos de carácter cualitativo y cuantitativo para una misma investigación con el objetivo de dar una respuesta integral al problema planteados. Además, indican que gracias a esta metodología es posible formular conclusiones sobre la base de un análisis crítico de la realidad observada y las pruebas empíricas. En este sentido, la metodología mixta se hizo fundamental para respaldar con datos reales los resultados de la investigación en cuestión obtenidos en el entorno institucional del GAD de Montúfar.

Además de lo mencionado por Hernández-Sampieri (2023), indica que existen múltiples métodos para hacer uso de la metodología mixta de investigación. Según ello, y teniendo en cuenta que la investigación de la presente materia utiliza la metodología mixta, se hizo necesario utilizar técnicas diversas para abordar la problemática. Para ello, se recurrió a la aplicación de surveys, entrevistas y revisión documental, técnicas que permiten un análisis profundo de la relación entre la gobernanza electrónica y la provisión del servicio de agua potable.

##### 3.1.1. Enfoque

###### **Enfoque cuantitativo**

Para la realización de la presente investigación, se ha optado por utilizar una metodología de tipo cuantitativa, la cual está basada en la recopilación y análisis de datos de carácter numérico. Según Hernández-Sampieri (2023), esta metodología permite validar las hipótesis, identificar los patrones de comportamiento y establecer relaciones entre variables, basadas en la medición objetiva de los datos. De esta forma, la metodología cuantitativa fue la más apropiada para examinar el efecto de

la gobernanza electrónica sobre la prestación del servicio de agua potable en el cantón Montúfar.

El proceso de recolección de la información se ha realizado a través de las encuestas aplicadas a los consumidores del servicio de agua potable, con el fin de medir la percepción de la ciudadanía respecto a las herramientas tecnológicas utilizadas, la transparencia de la institución, la eficacia en la administración y la calidad del servicio. La recolección de datos se ha fundamentado en la medición de los indicadores relacionados con la gobernanza electrónica como, por ejemplo: el acceso a información digitalizada, la gestión de trámites y quejas utilizando herramientas tecnológicas y la comunicación institucional.

### **Enfoque cualitativo**

La metodología cualitativa ha facilitado el entendimiento del objeto de estudio a través de una perspectiva interpretativa y contextual, lo que ha permitido un análisis profundo de los fenómenos asociados con la gobernanza electrónica en el GAD de Montúfar. Guerra y Naranjo (2020) mencionan que la metodología cualitativa utiliza estrategias para la recolección de datos que no se basan en la medición numérica, tales como las entrevistas, la observación y el análisis documental, con el objetivo de dar sentido a los significados, percepciones y experiencias.

Para esta investigación, la metodología cualitativa fue utilizada mediante entrevistas estructuradas con funcionarios del GAD de Montúfar ligados al proceso de administración del servicio de agua potable, así como también en la implementación de instrumentos de gobernanza electrónica. Este instrumento de investigación ha permitido la interpretación de las experiencias, percepciones e institucionalidades relacionadas con el manejo de la tecnología en la administración del servicio.

### **3.1.2. Tipo de Investigación**

#### **Descriptiva**

El objetivo es mirar de cerca y describir cómo está la situación actual de la administración electrónica y el servicio de agua potable en Montúfar. Este tipo de investigación ayuda a describir las cosas como son, como los comportamientos y prácticas de las instituciones, sin tratar de encontrar causas o explicaciones profundas.

Según Hernández et al. (2023), la investigación descriptiva trata de encontrar y nombrar las propiedades, perfiles y características importantes de los temas que se estudian. Esto ayuda a obtener una imagen clara y objetiva de lo que se está analizando; en este caso, el estudio ayudó a saber qué tanto se están usando las herramientas de administración electrónica, cómo interactúan las instituciones y qué piensan los usuarios sobre la calidad del agua potable.

### **Bibliográfica o documental**

De manera complementaria, se aplicó la investigación bibliográfica o documental, la cual permitió construir una base teórica sólida que respalde el estudio. Para ello, se realizó la revisión de libros, artículos científicos, normativa legal vigente y documentos institucionales relacionados con la gobernanza electrónica y los servicios públicos, lo que facilitó la comprensión del problema de investigación y el sustento teórico de los resultados obtenidos (Vizcaíno et al., 2023).

### **De campo**

La presente investigación se desarrolló bajo la modalidad de investigación de campo, porque la recolección de datos se realizó directamente en el entorno donde ocurre el fenómeno de estudio. Vizcaíno et al. (2023) definen la investigación de campo como aquella que obtiene información de manera directa de la realidad mediante técnicas como encuestas, entrevistas y observación. Esto permitió recopilar información actual y objetiva sobre la aplicación de la gobernanza electrónica y la prestación del servicio de agua potable en el cantón Montúfar, aportando datos relevantes desde el contexto institucional y social.

### **Tipo no experimental**

La investigación se enmarca dentro del tipo no experimental, dado que no se realizó manipulación intencional de las variables de estudio. Arias (2021) señala que en la investigación no experimental las variables se observan tal como se presentan en su contexto natural, sin intervenir en su comportamiento. En este sentido, se analizó la incidencia de la gobernanza electrónica en la prestación del servicio de agua potable, observando las prácticas institucionales existentes en el GAD de Montúfar sin alterar su funcionamiento.

## **Diseño transversal**

Asimismo, el estudio corresponde a un diseño transversal, debido a que la recolección de datos se efectuó en un solo momento del tiempo. Rodríguez et al. (2019), indican que este tipo de investigación tiene como objetivo describir y analizar la incidencia de una o más variables en una población determinada. Este diseño permitió obtener una visión general y actualizada sobre la influencia de la gobernanza electrónica en la prestación del servicio de agua potable en el cantón Montúfar.

### **3.1.3. Nivel de Investigación**

La presente investigación se enmarca dentro del nivel descriptivo, debido a que se orientó a detallar las características, condiciones y percepciones relacionadas con la gobernanza electrónica y la prestación del servicio de agua potable en el cantón Montúfar. Rodríguez (2020), señala que la investigación descriptiva tiene como finalidad describir el qué, cómo, cuándo y dónde de un fenómeno, sin profundizar en las causas que lo originan.

En este sentido, el enfoque descriptivo permitió caracterizar el uso de las herramientas digitales en la gestión del servicio de agua potable, así como analizar la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la transparencia, eficiencia y calidad del servicio brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, proporcionando una visión clara y objetiva del fenómeno estudiado.

## **3.2. IDEA A DEFENDER**

La gobernanza electrónica tiene un gran impacto en cómo se brinda el servicio de agua potable en el GAD Montúfar; el uso de herramientas digitales enfocadas en la transparencia, la participación de la gente y una administración eficiente ayuda a que el servicio sea mejor y los usuarios estén más satisfechos.

## **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

La gobernanza electrónica es como el gobierno local usa la tecnología para hablar con la gente, tomar decisiones, manejar las cosas y dar servicios. Esto ayuda a que todo sea más claro, que la gente participe y que el gobierno rinda cuentas. Por otro lado, dar agua potable es tarea del gobierno local. Tiene que asegurarse de que todos tengan acceso constante a agua buena, cumpliendo con los derechos de la gente y buscando el bienestar de todos.

Tabla 1

Matriz de variables del estudio/independiente

<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Gobernanza Electrónica	Independiente	Disponibilidad de información institucional (Mark Bovens)	Nivel de acceso a información pública sobre el servicio de agua potable	Encuesta	Cuestionario
		Transparencia institucional (Mark Bovens)	Frecuencia de publicación de información institucional en plataformas digitales	Entrevista	Guía de entrevista
		Atención a consultas y reclamos digitales (Patrik Dunleavy)	Uso de canales digitales para consultas o reclamos sobre el servicio de agua	Encuesta	Cuestionario
		Participación ciudadana digital (Patrik Dunleavy)	Percepción ciudadana sobre la atención a solicitudes digitales	Encuesta	Cuestionario
		Gestión institucional digital (Patrik Dunleavy)	Uso de sistemas digitales para la administración del servicio de agua potable	Entrevista	Guía de entrevista

**Plan de gobierno electrónico – Agenda de transformación digital del Ecuador 2022-2025**

Tabla 2

Matriz de variables del estudio/dependiente

<b>Variable</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Dimensión SERVQUAL</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Prestación del servicio de agua potable	Dependiente	<b>Tangibles</b>	Regularidad en el suministro del servicio	Continuidad del servicio de agua potable	Encuesta	Cuestionario
		<b>Seguridad (Garantía)</b>	Cumplimiento de estándares de calidad	Percepción ciudadana sobre la calidad del agua potable	Encuesta	Cuestionario
		<b>Empatía</b>	Calidad del servicio al usuario	Satisfacción general del usuario con el servicio recibido	Encuesta	Cuestionario
		<b>Capacidad de respuesta</b>	Atención al usuario por medios digitales	Nivel de atención brindada por el GAD a través de medios digitales	Encuesta	Cuestionario
		<b>Fiabilidad</b>	Gestión de reclamos ciudadanos	Resolución efectiva de reclamos presentados	Entrevista	Guía de entrevista

**Autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry**

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

#### **Método deductivo**

El presente estudio se sustenta en el método deductivo, el cual permite partir de postulados teóricos generales para arribar a conclusiones específicas relacionadas con el objeto de estudio. Rodríguez et al. (2019), señalan que el razonamiento deductivo consiste en un proceso lógico mediante el cual, a partir de afirmaciones generales, se obtienen conclusiones particulares.

De manera concordante, Arias (2021) indica que el método deductivo se basa en la inferencia de enunciados específicos a partir de premisas generales. En el contexto de esta investigación, dicho método permitió analizar las teorías relacionadas con la gobernanza electrónica y contrastarlas con la realidad del Gobierno Autónomo

Descentralizado de Montúfar, con el propósito de identificar si estos principios se reflejan en la transparencia, participación ciudadana y eficiencia en la prestación del servicio de agua potable.

### **Método inductivo**

El método inductivo fue aplicado con el fin de obtener generalizaciones a partir del análisis de casos particulares observados durante el desarrollo del estudio. Arias (2021) sostiene que este método contribuye a la comprensión de la realidad mediante la generalización de situaciones concretas. En la presente investigación, el método inductivo permitió interpretar la información obtenida a través de encuestas y entrevistas dirigidas a funcionarios y usuarios del servicio de agua potable, facilitando la comprensión de cómo las herramientas de gobernanza electrónica influyen en la calidad y eficiencia del servicio prestado por el GAD de Montúfar desde la perspectiva de los actores involucrados.

### **Método analítico**

El método analítico fue empleado para descomponer el fenómeno de estudio en sus componentes esenciales, permitiendo un examen detallado de cada uno de ellos. Vizcaíno et al. (2023) señalan que este método consiste en dividir una realidad en sus elementos fundamentales con el fin de conocer, clasificar y analizar las relaciones existentes entre ellos. En este estudio, se analizaron de manera diferenciada las dimensiones de la gobernanza electrónica, tales como la transparencia, la participación ciudadana y la gestión institucional, así como los aspectos relacionados con la prestación del servicio de agua potable, incluyendo la eficiencia, calidad y atención al usuario, lo que facilitó la identificación de las interrelaciones entre ambas variables.

### **Método sintético**

El método sintético permitió integrar los resultados obtenidos del análisis individual de cada componente, con el propósito de comprender el fenómeno de estudio de manera global. Según (Guerra y Naranjo, 2020) este método se basa en la integración de los elementos previamente analizados para explicar el funcionamiento del todo y las relaciones entre sus partes. En la presente investigación, el método sintético posibilitó la articulación de la información teórica y empírica relacionada con la gobernanza electrónica y su incidencia en la prestación del servicio de agua

potable, permitiendo la formulación de conclusiones fundamentadas sobre el impacto de la gestión digital en el desempeño institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

### **3.4.1. Técnicas**

Para la recopilación de la información se emplearon las técnicas de encuesta y entrevista, las cuales permitieron obtener datos cuantitativos y cualitativos relevantes para el análisis de la gobernanza electrónica y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable. Estas técnicas facilitaron la comprensión de las percepciones ciudadanas y del funcionamiento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

#### **Encuesta**

La encuesta constituyó una técnica fundamental para la obtención de información cuantitativa. Arias (2020) define la encuesta como un instrumento aplicado mediante un cuestionario dirigido a las personas, con el propósito de recopilar información sobre opiniones, percepciones y comportamientos. En el presente estudio, la encuesta fue aplicada a los usuarios del servicio de agua potable del cantón Montúfar, lo que permitió medir su percepción respecto a la transparencia institucional, la atención al usuario, la eficiencia administrativa, la calidad del servicio y el uso de los medios digitales implementados por el gobierno local.

#### **Entrevista**

La entrevista fue utilizada como técnica cualitativa para profundizar en el análisis del objeto de estudio. (Hernández-Sampieri, 2023) señalan que la entrevista puede ser estructurada o no estructurada y permite obtener información detallada y contextualizada acorde a los objetivos de la investigación. En este estudio, se realizaron entrevistas a funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, con el fin de conocer el estado de implementación de la gobernanza electrónica, los procesos administrativos digitales y su influencia en la gestión institucional y en la prestación del servicio de agua potable.

### 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### 3.5.1. Población

En la presente investigación, la población se entiende como el conjunto de elementos que presentan características comunes y sobre los cuales se realiza el análisis del fenómeno de estudio. Arias (2020) define la población como un grupo definido, delimitado y accesible que constituye el referente para la selección de la muestra. En este estudio, la población estuvo conformada por los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y los usuarios del servicio de agua potable del cantón, información obtenida a partir de fuentes institucionales y registros oficiales, en concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

#### 3.5.2. Muestra

La muestra corresponde a un subconjunto representativo de la población, el cual permite obtener información suficiente y pertinente para la formulación de conclusiones válidas. (Vizcaíno et al., 2023) señalan que la muestra garantiza la obtención de datos relevantes que sustentan el análisis y las conclusiones del estudio. En la presente investigación, se aplicó un tipo de muestreo acorde a las características del estudio, considerando criterios de accesibilidad y pertinencia, seleccionando a funcionarios del GAD de Montúfar y a usuarios del servicio de agua potable. Esta selección permitió analizar de manera objetiva la incidencia de la gobernanza electrónica en la prestación del servicio público.

#### 3.5.3. Muestreo

Para determinar la población a encuestar se aplicó la siguiente fórmula que corresponde a la técnica de muestreo probabilístico simple:

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

En donde:

- $n$  = Tamaño de la muestra
- $Z$  = Desviación estándar (para intervalo de confianza de 90%) es 1.65
- $p$  = Proporción de la población que posee las características cuando “ $n$ ” se conoce tal proporción se asume que “ $p$ ” es 50.

- $q = p - 1$
- $E =$  Margen de error 5%
- $N =$  Tamaño de la población (29590) (INEC, 2024).

$$n = \frac{(1,65)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 29590}{(0,05)^2 \times (29590 - 1) + (1,65)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{20139,69}{74,65}$$

$$n = 269,78$$

$$\mathbf{n = 270}$$

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

El presente capítulo constituye el núcleo de la investigación, donde se exponen, analizan y discuten los hallazgos obtenidos mediante un enfoque metodológico mixto. El estudio se centra en evaluar la incidencia de la Gobernanza Electrónica en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Montúfar, específicamente en lo que respecta a la eficiencia y transparencia en la prestación del servicio de agua potable, un derecho humano fundamental garantizado por la legislación ecuatoriana.

La presentación de resultados se organiza de manera lógica, iniciando con la caracterización sociodemográfica de la población de Montúfar para establecer el contexto de uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Posteriormente, se examinan las dimensiones de transparencia, participación ciudadana y calidad de respuesta institucional desde una doble perspectiva: el análisis cualitativo obtenido de la entrevista realizada a actores clave de la gestión administrativa y técnica del GAD y el análisis cuantitativo derivado de las encuestas aplicadas a los usuarios.

<b>Servidor Público</b>	<b>Entidad Perteneciente</b>	<b>Cargo</b>
Ing. Hugo Enríquez	GAD de Montúfar	Directivo
Lic. Patricia Taramuel	GAD de Montúfar	Administrativo
Sr. Fernando Maynagüez	GAD de Montúfar	Obrero

#### 4.1.1. Análisis de entrevista a técnicos del GAD municipal de Montúfar

Tabla 3

Análisis de entrevista a técnicos del GAD municipal de Montúfar

<p><b>1.</b> "Según el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), que establece la obligación de mantener información pública disponible de forma permanente, <b>¿Considera que el GAD de Montúfar mantiene accesible y actualizada la información institucional en sus plataformas digitales oficiales (página web, redes sociales)?</b>"</p>	<p><b>Directivo:</b> Cumplimos con la norma cargando los distributivos y presupuestos mensualmente. Sin embargo, reconocemos que la estructura de la página web puede ser rígida; por ello, usamos las redes sociales como soporte dinámico para cumplir con el espíritu de la LOTAIP.</p>	<p><b>Aportes:</b> Los tres admiten que la información existe, pero su acceso óptimo depende del canal (redes y web).  Se evidencia un cumplimiento formal de la normativa, pero con limitaciones en la usabilidad digital, lo que genera una brecha entre transparencia y accesibilidad. La coexistencia de una web rígida y redes sociales dinámicas sugiere una estrategia comunicacional fragmentada, donde el ciudadano debe adaptarse al canal para acceder eficazmente a la información.</p>
	<p><b>Administrativo:</b> La información está, pero a veces el ciudadano se pierde en la web. En redes sociales somos más activos, aunque actualizar datos técnicos del agua en tiempo real sigue siendo un reto administrativo.</p>	
	<p><b>Obrero:</b> Yo veo que en el Facebook del municipio siempre están poniendo avisos y fotos de lo que hacemos. La gente que tiene internet parece que sí se entera de las noticias de la alcaldía.</p>	
<p><b>2.</b> Según el Art.7 Difusión de la información pública de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública <b>¿Con qué</b></p>	<p><b>Directivo:</b> La publicación es diaria en redes sociales para temas informativos, y mensual en el portal de transparencia para temas legales y financieros.</p>	<p><b>Aportes:</b> Coinciden en que la comunicación es constante, principalmente en plataformas sociales.</p>

<p><b>frecuencia el GAD de Montúfar publica información institucional en sus plataformas digitales oficiales?</b></p>	<p><b>Administrativo:</b> Tratamos de publicar avisos de interés público apenas se generan, especialmente si hay eventos o feriados que afecten la atención.</p>	<p>La frecuencia de publicación refleja una gestión comunicacional activa, especialmente en redes sociales; sin embargo, se observa una dualidad entre la inmediatez informativa y la formalidad institucional. Esto podría generar una percepción de mayor transparencia en lo social que en lo administrativo.</p>
<p><b>3. Según el Art. 207 del Código Orgánico Administrativo (COA), que establece la obligación de la administración pública de tramitar y resolver peticiones ciudadanas dentro de los plazos legales, ¿Considera que el GAD da seguimiento adecuado y solución efectiva a los reclamos digitales relacionados con el servicio de agua potable?</b></p>	<p><b>Directivo:</b> El COA nos exige plazos que tratamos de cumplir, pero la falta de un sistema informático integrado de tickets hace que el seguimiento digital sea manual y, a veces, propenso a demoras.</p>	<p><b>Aportes:</b> Existe una brecha operativa: la voluntad de atender existe, pero falla el sistema de seguimiento.</p> <p>Se identifica una debilidad estructural en la gestión digital de reclamos debido a la ausencia de sistemas automatizados, lo que provoca dependencia de procesos manuales. Esto limita la trazabilidad y puede afectar el cumplimiento de los plazos legales, evidenciando una brecha entre normativa y capacidad operativa.</p>
<p><b>4. Según el Art. 95 de la Constitución de la República del Ecuador, que garantiza el derecho de participación ciudadana</b></p>	<p><b>Directivo:</b> Garantizamos la participación mediante transmisiones en vivo y consultas digitales. No obstante, convertir esa opinión en</p>	<p><b>Aportes:</b> Coinciden en que la participación es unidireccional; se informa más de lo que se escucha.</p>

<p>en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y el Art. 304 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), que establece mecanismos de participación ciudadana en los GAD, <b>¿considera que el GAD de Montúfar promueve y garantiza espacios de participación ciudadana a través de medios digitales (redes sociales, foros virtuales, transmisiones en línea, encuestas digitales) relacionados con el servicio de agua potable, permitiendo a la ciudadanía emitir opiniones, sugerencias o propuestas y que estas sean tomadas en cuenta en la gestión institucional?</b></p>	<p>una decisión de planificación es un proceso que aún estamos afinando.</p> <p><b>Administrativo:</b> Usamos encuestas digitales, pero la participación es baja. La gente comenta mucho en redes, pero son más quejas que propuestas constructivas para la gestión.</p> <p><b>Obrero:</b> A mí la gente en la calle me da sugerencias siempre. Yo les digo que escriban a la página, pero muchos prefieren hablar directamente con nosotros cuando nos ven arreglando los tubos.</p>	<p>La participación ciudadana se mantiene en un nivel informativo más que deliberativo, lo que evidencia una comunicación predominantemente unidireccional. Aunque existen canales digitales, estos no logran consolidarse como espacios efectivos de incidencia en la toma de decisiones institucionales.</p>
<p>5. Según el Art 93 del COA que menciona los servicios electrónicos <b>¿Qué sistemas digitales utiliza actualmente el GAD de Montúfar para la administración del servicio de agua potable?</b></p>	<p><b>Directivo:</b> Utilizamos un software de gestión comercial para facturación y el portal institucional. Estamos evaluando implementar una App propia para reportes georreferenciados.</p> <p><b>Administrativo:</b> Manejamos el sistema de recaudación y bases de datos en Excel para el control de usuarios. Para la comunicación,</p>	<p><b>Aportes:</b> El GAD tiene una base tecnológica básica/contable, pero carece de una plataforma técnica integral.</p> <p>La infraestructura tecnológica actual es básica y fragmentada, orientada principalmente a la gestión administrativa y financiera, pero no a la</p>

	<p>usamos principalmente Facebook y WhatsApp institucional.</p> <p><b>Obrero:</b> Yo uso mi teléfono para mandar fotos de los daños al jefe y para que me manden la ubicación de dónde hay una fuga. No tenemos una aplicación especial todavía.</p>	<p>gestión integral del servicio. Esto limita la modernización del sistema y reduce la eficiencia en la atención ciudadana.</p>
<p><b>6.</b> Según el Art. 314 de la Constitución de la República del Ecuador, que establece que los servicios públicos deben prestarse bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad y calidad, ¿El servicio de agua potable proporcionado por el GAD de Montúfar se presta de manera continua y regular en su sector?</p>	<p><b>Directivo:</b> Buscamos la eficiencia y uniformidad que exige la Constitución. La continuidad es del 95%, salvo por roturas imprevistas o mantenimientos programados en captaciones.</p>	<p><b>Aportes:</b> Concuerdan en que el servicio es regular, pero vulnerable a la antigüedad de la red física.</p> <p>El servicio presenta niveles aceptables de continuidad, aunque condicionados por factores estructurales como la antigüedad de la red. Esto evidencia que la eficiencia del servicio no depende únicamente de la gestión institucional, sino también de la inversión en infraestructura.</p>
	<p><b>Administrativo:</b> El servicio es regular en la zona urbana. Los cortes se planifican, aunque la infraestructura antigua a veces nos juega en contra de la eficiencia que queremos dar.</p>	
	<p><b>Obrero:</b> El agua se va poco, casi siempre hay. Cuando se corta es porque se rompió un tubo principal o porque por la lluvia bajó mucho lodo a los tanques y toca limpiar.</p>	
<p><b>7.</b> Según el Art. 314 y el Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador, que establecen que los servicios públicos deben prestarse bajo principios de calidad, eficiencia y responsabilidad, y que el derecho a la</p>	<p><b>Directivo:</b> Realizamos análisis físico-químicos y bacteriológicos periódicos para cumplir con la norma INEN y garantizar el derecho a la salud vinculado al agua.</p>	<p><b>Aportes:</b> Los tres aseguran la potabilidad del agua mediante controles físicos y químicos constantes.</p> <p>Existe coherencia entre los controles técnicos y la percepción operativa del personal, lo que fortalece la confianza</p>
	<p><b>Administrativo:</b> Contamos con registros de laboratorio que avalan la calidad. El</p>	

<p>salud está vinculado al acceso a servicios básicos de calidad, <b>¿El servicio de agua potable del GAD de Montúfar cumple con los estándares técnicos y sanitarios establecidos y que, además, la institución realiza controles periódicos para garantizar que el agua distribuida sea apta para el consumo humano?</b></p>	<p>departamento técnico se encarga de que el cloro esté siempre en los niveles permitidos.</p> <p><b>Obrero:</b> Nosotros lavamos los tanques cada cierto tiempo y ponemos el cloro según nos indican. Yo mismo tomo el agua de las llaves y se ve clarita y sin olor feo.</p>	<p>en la calidad del servicio. Sin embargo, sería pertinente reforzar la socialización de estos resultados hacia la ciudadanía para consolidar la transparencia sanitaria.</p>
<p><b>8.</b> Según el Art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador, que dispone que la administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, <b>¿Percibe que el personal del GAD actúa con profesionalismo y compromiso en la atención de solicitudes o requerimientos ciudadanos relacionados con el servicio de agua?</b></p>	<p><b>Directivo:</b> Capacitamos al personal en principios de eficacia y transparencia. La jerarquía y coordinación son claves para que la atención ciudadana sea profesional.</p> <p><b>Administrativo:</b> Hay compromiso, pero a veces la falta de recursos técnicos limita nuestra capacidad de respuesta inmediata, lo que el ciudadano puede percibir como falta de interés.</p> <p><b>Obrero:</b> Nosotros nos ponemos la camiseta. Si toca trabajar de noche o bajo la lluvia para que el pueblo tenga agua, lo hacemos. A veces la gente nos grita, pero nosotros seguimos cumpliendo el trabajo.</p>	<p><b>Aportes:</b> El compromiso se centra en el factor humano; todos ven el esfuerzo personal como el motor del GAD.</p> <p>El factor humano se posiciona como el principal soporte de la gestión institucional, compensando en parte las limitaciones técnicas. No obstante, esta dependencia puede generar desgaste laboral y afectar la sostenibilidad del servicio a largo plazo.</p>
<p><b>9.</b> Según el Art. 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador, que reconoce el derecho de las personas a dirigir quejas y peticiones</p>	<p><b>Directivo:</b> Garantizamos el derecho de petición, pero la respuesta motivada digitalmente toma tiempo porque requiere informes técnicos previos.</p>	<p><b>Aportes:</b> Admiten que la respuesta es rápida en lo informativo, pero lenta en lo administrativo/formal.</p>

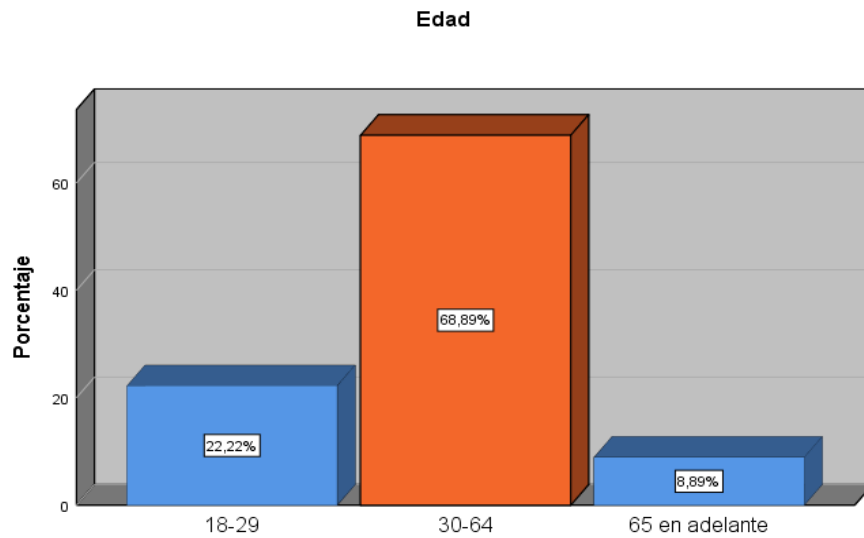
<p>a las autoridades y recibir respuestas motivadas, <b>¿El GAD de Montúfar garantiza la atención y respuesta oportuna a las solicitudes realizadas por medios digitales (WhatsApp, redes sociales, página web) relacionadas con el servicio de agua potable?</b></p>	<p><b>Administrativo:</b> Respondemos WhatsApp casi de inmediato para informar, pero para dar una respuesta formal a una queja, el proceso interno administrativo es más lento.</p>	<p>Se observa una diferencia clara entre la respuesta inmediata de carácter informativo y la respuesta formal administrativa, lo que puede generar expectativas insatisfechas en la ciudadanía. Esta dualidad evidencia la necesidad de integrar los canales digitales con los procesos internos.</p>
<p>10. Con base en el Art. 207 del Código Orgánico Administrativo (COA), que establece la obligación de la Administración Pública de responder los reclamos ciudadanos en un plazo determinado y regula la figura del silencio administrativo, <b>¿Cómo se gestionan actualmente los reclamos relacionados con el servicio de agua potable en el GAD de Montúfar y, desde su experiencia, en qué medida la institución cumple con los plazos y compromisos establecidos para su resolución?</b></p>	<p><b>Directivo:</b> Los reclamos se ingresan por secretaría. El silencio administrativo es un riesgo que evitamos mediante el seguimiento de expedientes, aunque en lo digital aún no tenemos ese control riguroso.</p>	<p><b>Aportes:</b> El cumplimiento de plazos es variable; depende más de la disponibilidad de materiales que del sistema. El cumplimiento de plazos está condicionado por factores logísticos y materiales más que por la gestión administrativa en sí. Esto demuestra que la eficiencia institucional depende tanto de la planificación como de la disponibilidad de recursos físicos y operativos.</p>
	<p><b>Administrativo:</b> Se gestionan mediante una hoja de ruta. Intentamos cumplir los plazos, pero si el reclamo es complejo y requiere inspección de campo, a veces nos pasamos de los días previstos.</p>	
	<p><b>Obrero:</b> A nosotros nos dan la orden y vamos. Si el repuesto está en la bodega, se arregla el mismo día. Si no hay el material, toca esperar y ahí es cuando el trámite se queda parado en la oficina.</p>	

## 4.1.2. Análisis de las encuestas

### Datos sociodemográficos

Figura 1

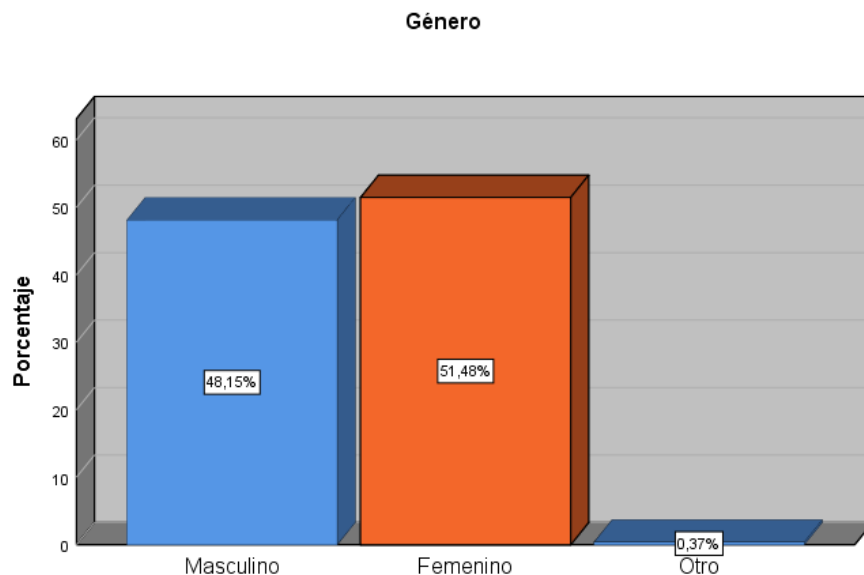
Edad de los encuestados



Según el gráfico, el porcentaje más alto corresponde al grupo de edad de 30 a 64 años (lo que indica fuertemente una predominancia de una población adulta en la muestra poblacional). Esto se debe a que abarca a todos los miembros de la población económicamente activa, personas que están más involucradas en actividades laborales, eventos sociales o toma de decisiones, por lo que esto se reflejará en estudios, encuestas o información sobre demografía.

Figura 2

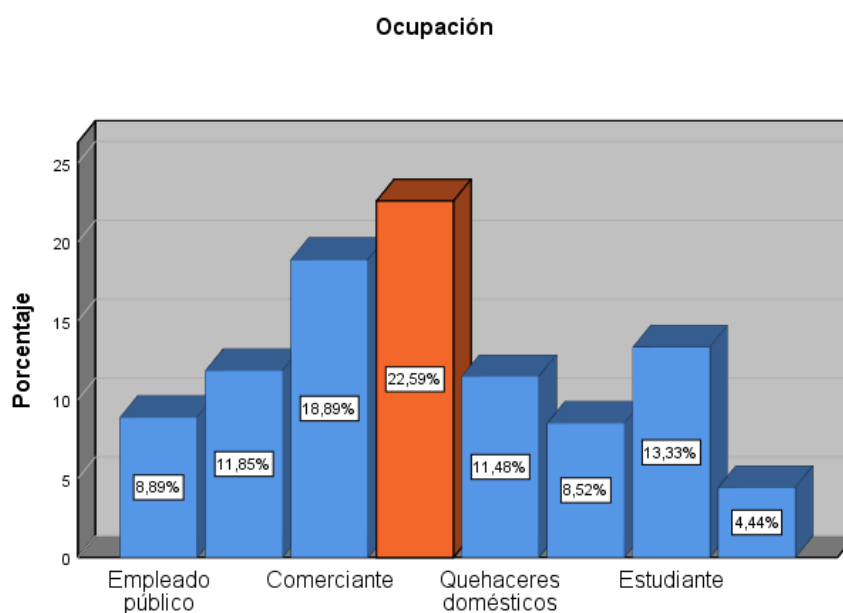
Género de los encuestados



La mayor proporción de encuestados pertenece al sexo femenino, lo que significa que hay una ligera mayoría de mujeres en la población observada. Este predominio puede atribuirse al hecho de que, en muchos contextos sociales y académicos, las mujeres tienden a mostrar una mayor disposición a participar en encuestas y procesos de investigación, especialmente en investigaciones sobre campos educativos y sociales.

Figura 3

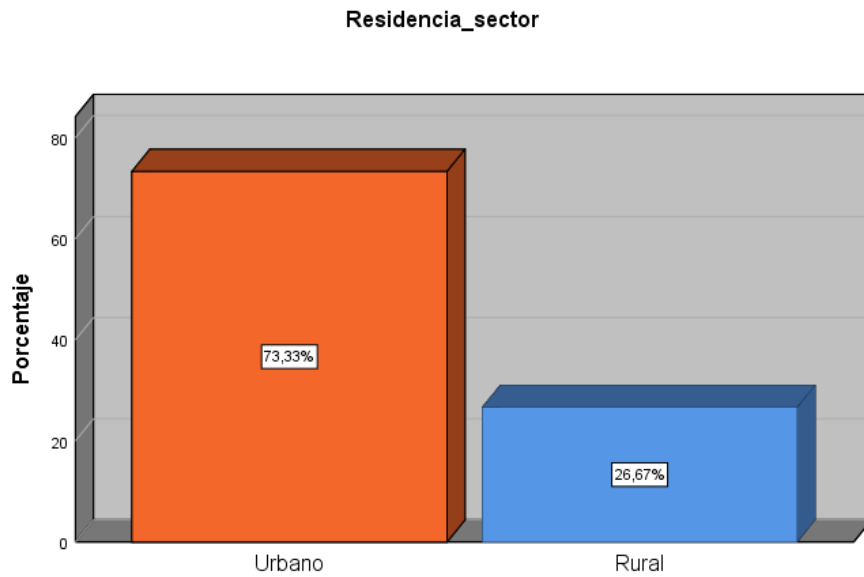
Ocupación de los encuestados



Se observó que el mayor porcentaje se atribuye a la ocupación de agricultor, lo que significa que esta ocupación es el modo predominante de ocupación en la población analizada. Este predominio probablemente se deba al hecho de que la agricultura se encuentra entre las fuentes de ingresos más asequibles y activas a nivel local, particularmente cuando las actividades económicas independientes o informales son prevalentes.

Figura 4

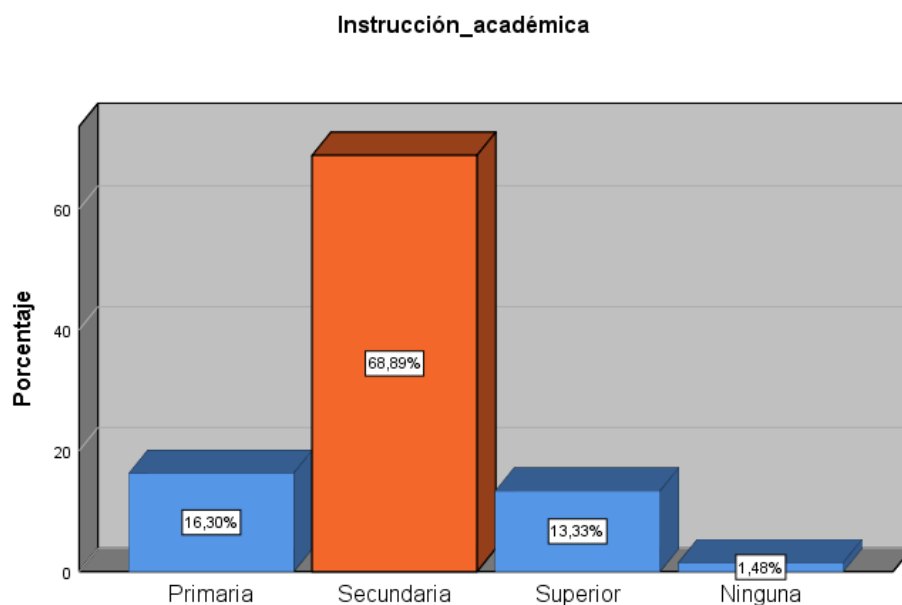
Residencia de los encuestados



Se ha encontrado el porcentaje más alto en el sector urbano, lo que muestra una clara predominancia de personas que residen en áreas urbanas dentro de la población estudiada. La razón de este fenómeno puede atribuirse a la densidad de población de la ciudad, así como a mayores oportunidades de empleo, educación y servicios básicos que facilitan la participación de las personas en estudios o procesos de recolección de información.

Figura 5

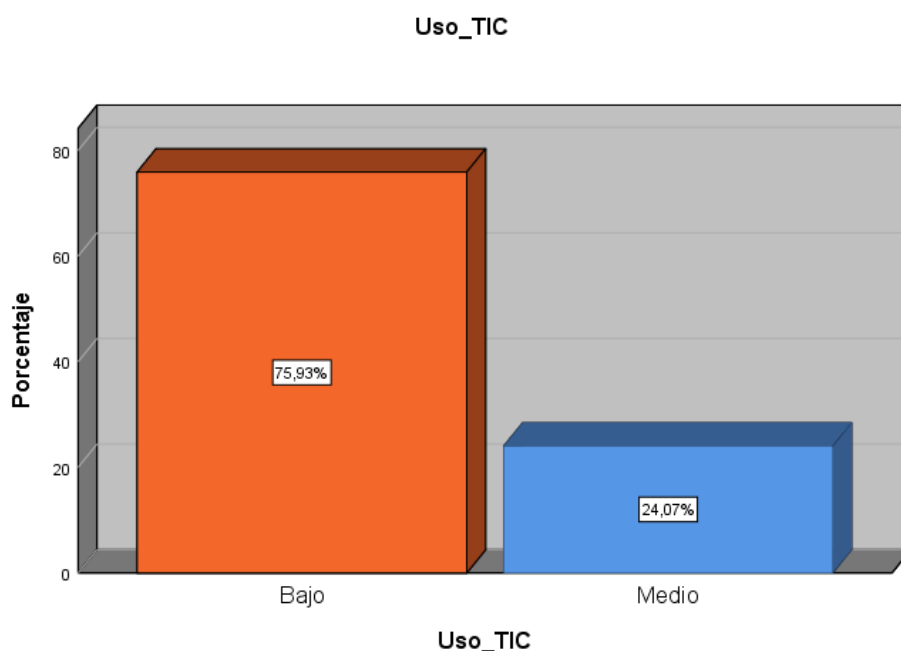
Instrucción académica de los encuestados



Un gráfico de barras similar sobre la instrucción académica indica que hay una fuerte concentración en el nivel medio, donde la población alcanza la educación secundaria, superando a las otras categorías por un amplio margen. Muchas personas parecen estar logrando esto, tal vez debido a las políticas de acceso universal y a la demanda en el mercado laboral de graduados de secundaria como parte de un umbral mínimo de empleo.

Figura 6

Nivel de uso de las TIC



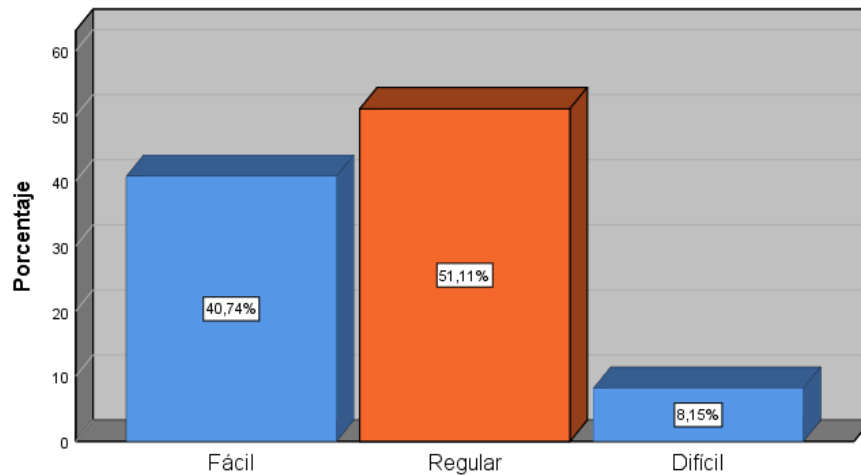
El análisis del gráfico relacionado con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) muestra un predominio crítico en el nivel Bajo, abarcando un porcentaje significativo de los encuestados. El alto porcentaje revela una importante brecha digital, por la cual tres de cada cuatro personas tienen acceso limitado o habilidades técnicas básicas en el manejo de herramientas tecnológicas.

## Cuestionario sobre el uso del servicio público de agua potable del GAD municipal del cantón Montúfar

Figura 7

Pregunta de la encuesta número 1

1. ¿Qué tan fácil le resulta encontrar información del servicio de agua potable (cortes, horarios, pagos, avisos) en los medios digitales del GAD?

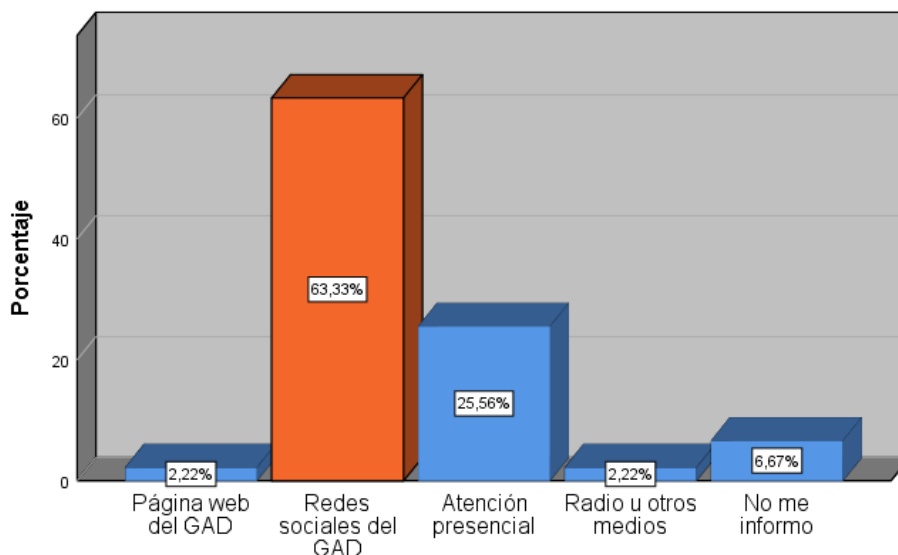


Al analizar la facilidad de encontrar información sobre el servicio de agua potable en los medios digitales del GAD, se observa que la percepción predominante está en el nivel Regular de las respuestas. Esta proporción (más de la mitad de la muestra) implica que la información está disponible, pero hay problemas con la accesibilidad, claridad o actualización de los canales digitales oficiales.

Figura 8

Pregunta de la encuesta número 2

2. ¿Por dónde suele informarse sobre temas del servicio de agua potable del cantón?

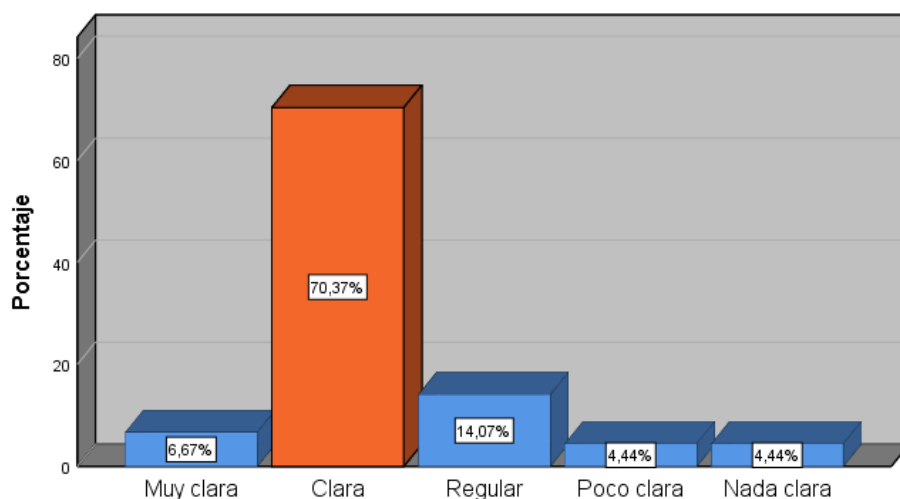


De los canales de información utilizados para el servicio de agua potable en el cantón, el canal más común son las redes sociales del GAD, con una preferencia significativa. Esta tendencia positiva hacia las plataformas digitales interactivas se explica por la inmediatez y accesibilidad que ofrecen para los dispositivos móviles, permitiendo a los ciudadanos recibir alertas y avisos en tiempo real sin tener que desplazarse físicamente.

Figura 9

Pregunta de la encuesta número 3

**3. ¿Con que claridad el GAD informa en los canales digitales sobre la gestión del servicio de agua (costos, inversiones, mejoras)?**

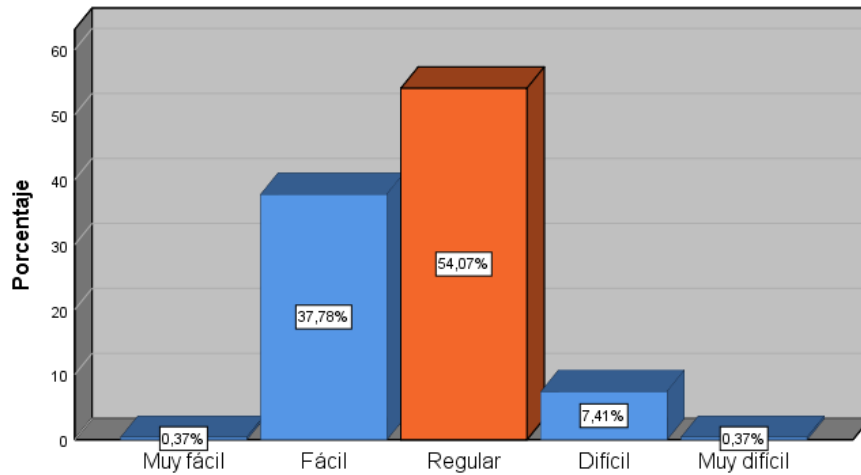


En cuanto a la claridad con la que el GAD presenta la información operativa del servicio de agua (costos, inversiones y mejoras), los hallazgos muestran que la percepción es mayormente positiva, con un margen amplio de los encuestados calificando la información como clara. Este alto porcentaje implicaría que los datos técnicos y financieros se están comunicando correctamente, de manera que el ciudadano promedio pueda comprenderlos, creando un ambiente de transparencia institucional.

Figura 10

Pregunta de la encuesta número 4

4. ¿Con qué facilidad accede a la información pública de los medios digitales del GAD relacionada con el servicio de agua?

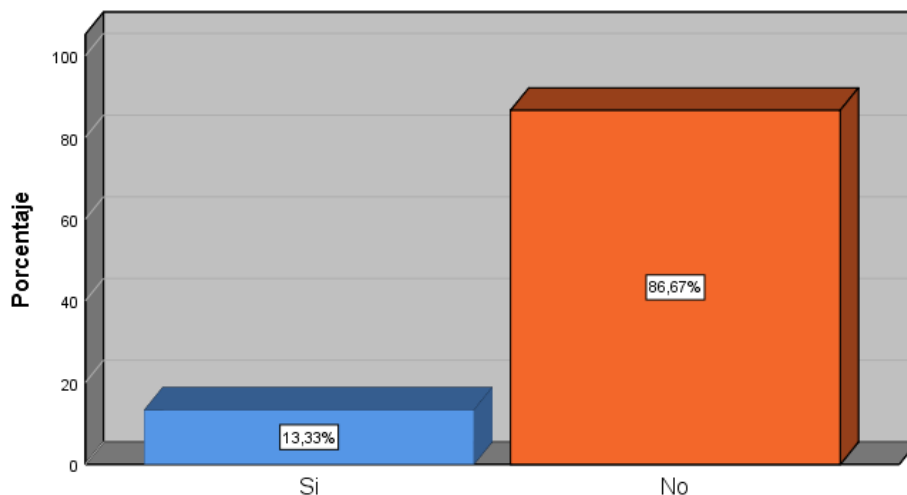


Dado estos datos, hay algunos indicadores de la facilidad del usuario para acceder a la información pública en los medios digitales del GAD y muestra que, de este proceso, la mayoría de las personas lo califica como Regular. Según este porcentaje mayoritario, la información es pública y está disponible para los ciudadanos, aunque todavía existen obstáculos moderados para obtenerla de manera oportuna, lo que podría deberse a una arquitectura web complicada o a una disposición de contenido menos intuitiva.

Figura 11

Pregunta de la encuesta número 5

5. ¿Ha usado alguna vez medios digitales del GAD (WhatsApp, redes sociales, página web) para hacer consultas o reclamos sobre el servicio de agua?

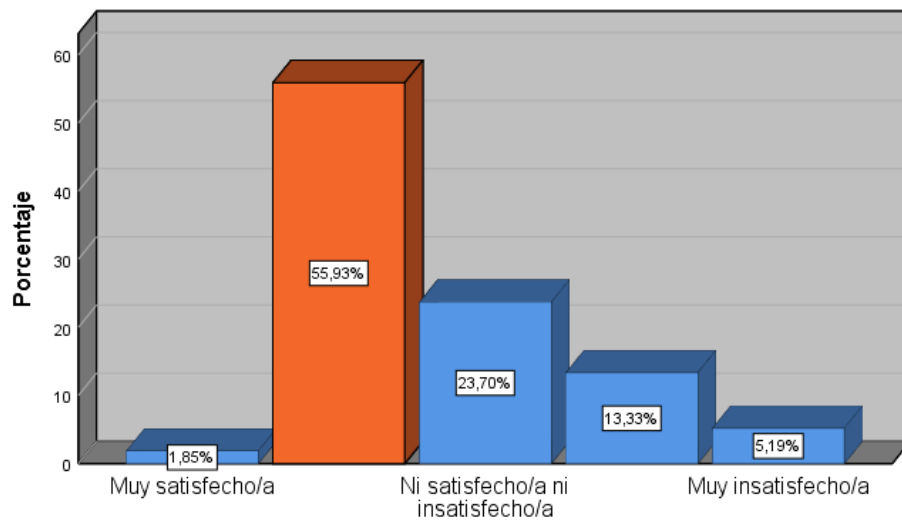


La investigación de medios digitales por parte de GAD utilizada para realizar consultas o quejas sobre el servicio de agua muestra que la gran mayoría de las personas nunca han utilizado estos canales. El porcentaje relativamente alto indica un uso crítico insuficiente de las herramientas tecnológicas para la gestión de incidentes y puede estar relacionado con una falta de conocimiento de los canales de servicio, preferencia por los procedimientos presenciales o desconfianza en la efectividad de la respuesta digital.

Figura 12

Pregunta de la encuesta número 6

**6. En general, ¿qué tan satisfecho/a está con la atención que recibe el GAD cuando usa canales digitales para consultas o reclamos?**

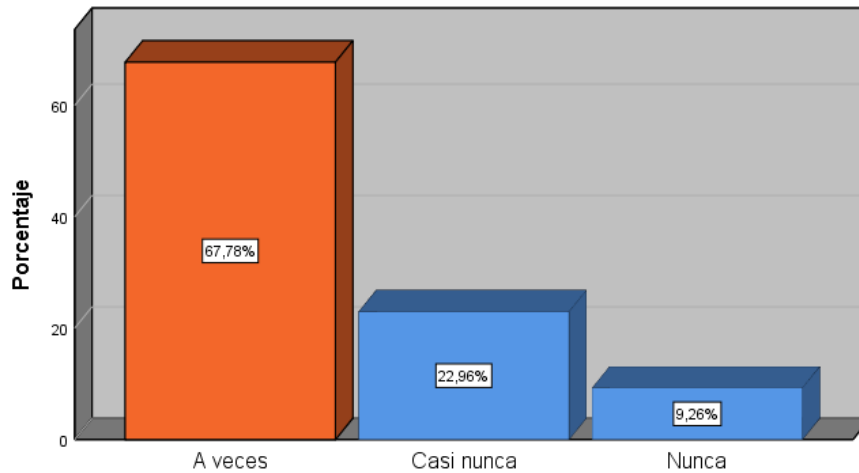


Los análisis de satisfacción con el servicio a través de los canales digitales del GAD revelan que la categoría más común es Satisfecho. Esta proporción, que supera la mitad de la muestra, sugiere que cuando las personas tienen alguna experiencia de interacción con la institución de manera virtual, encuentran una respuesta efectiva y rápida a sus preguntas y quejas de esta naturaleza, lo que demuestra la adecuación del servicio disponible.

Figura 13

Pregunta de la encuesta número 7

**7. ¿Con que frecuencia el GAD toma en cuenta las solicitudes que los ciudadanos hacen por medios digitales sobre el servicio de agua potable?**

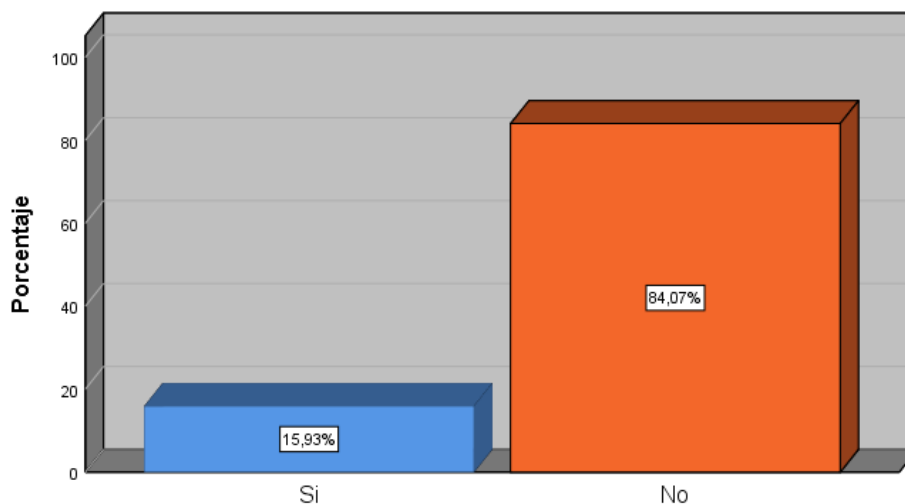


De la encuesta sobre las percepciones de los ciudadanos acerca de la frecuencia con la que las solicitudes digitales al GAD son consideradas en la evaluación, encontramos que la mayoría de los encuestados seleccionó la opción (A veces). Esta proporción significativa indica que las personas sienten que hay una respuesta institucional inconsistente, donde no creen que su participación digital siempre garantice una acción concreta o un seguimiento efectivo por parte de la administración.

Figura 14

Pregunta de la encuesta número 8

**8. ¿Los canales digitales del GAD permiten a la ciudadanía participar y ser escuchada en temas del servicio de agua potable?**

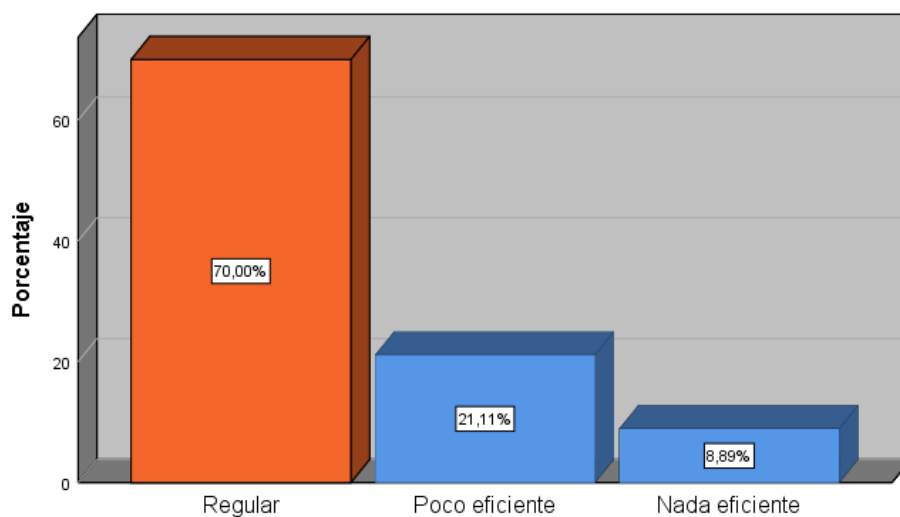


El análisis de la percepción de los canales digitales del GAD como espacios de participación indica que una mayoría significativa cree que estos medios no permiten a los ciudadanos participar o ser escuchados de manera efectiva. Este alto porcentaje argumenta una crisis de bidireccionalidad en la comunicación institucional; aunque los canales existen, la población los percibe meramente como herramientas para la difusión unidireccional y no como puentes para el diálogo democrático.

Figura 15

Pregunta de la encuesta número 9

**9. En general, ¿qué tan eficiente considera la gestión digital del GAD en relación con el servicio de agua?**

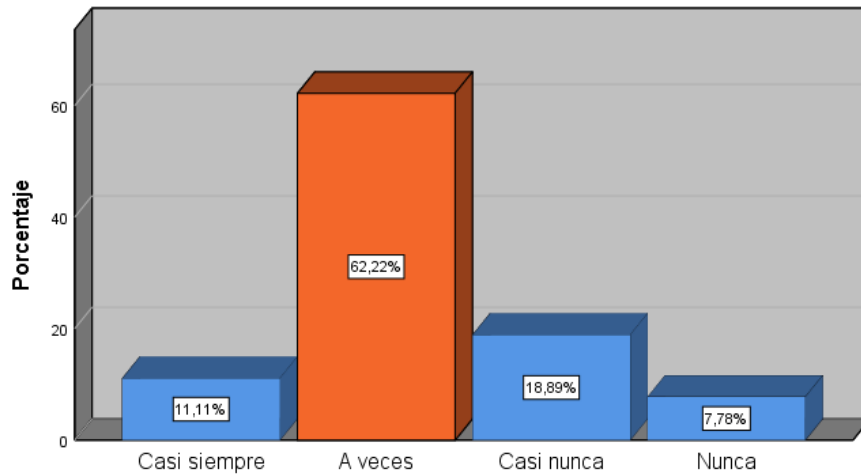


Principalmente, la percepción es Regular en la mayoría, lo que indica que al evaluar la eficiencia general de la gestión digital del GAD en relación con el servicio de agua. Dado que existe una estructura digital operativa, este porcentaje muestra que no logra cumplir completamente con las expectativas de agilidad y resolución que los ciudadanos demandan, manteniéndose en un nivel de desempeño mediocre.

Figura 16

Pregunta de la encuesta número 10

10. ¿Con qué frecuencia el GAD comunica sobre los cortes de agua con anticipación mediante los canales digitales?

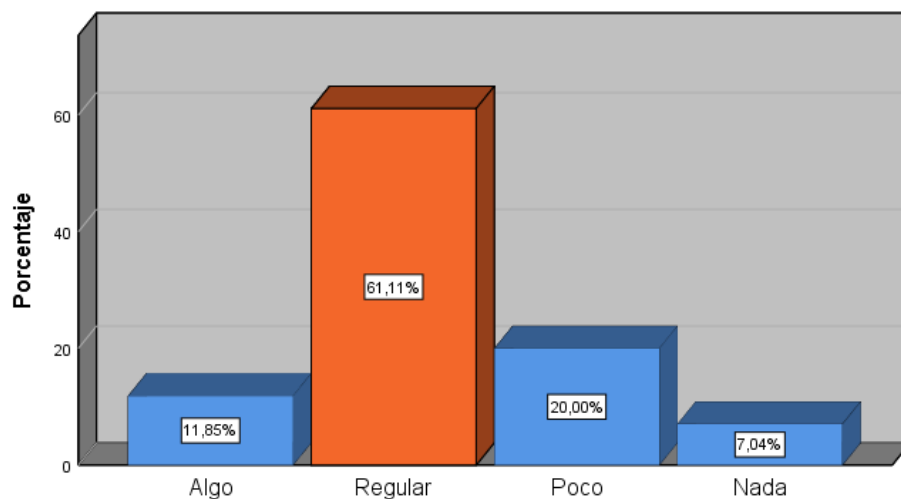


Sin embargo, la mayoría de lo que dice el GAD con respecto a cuándo entrega cortes de agua con anticipación a través de canales digitales cae en la categoría de "A veces", que se sitúa en un porcentaje elevado. Este porcentaje mayoritario argumenta que hay una irregularidad crítica en la gestión de alertas informativas, lo que impide a la población planificar sus actividades o recolectar agua de manera oportuna ante las suspensiones del servicio.

Figura 17

Pregunta de la encuesta número 11

11. ¿Considera que el personal del GAD muestra interés en resolver sus problemas o inquietudes en los canales digitales (sitios web, redes sociales, apps, email)?

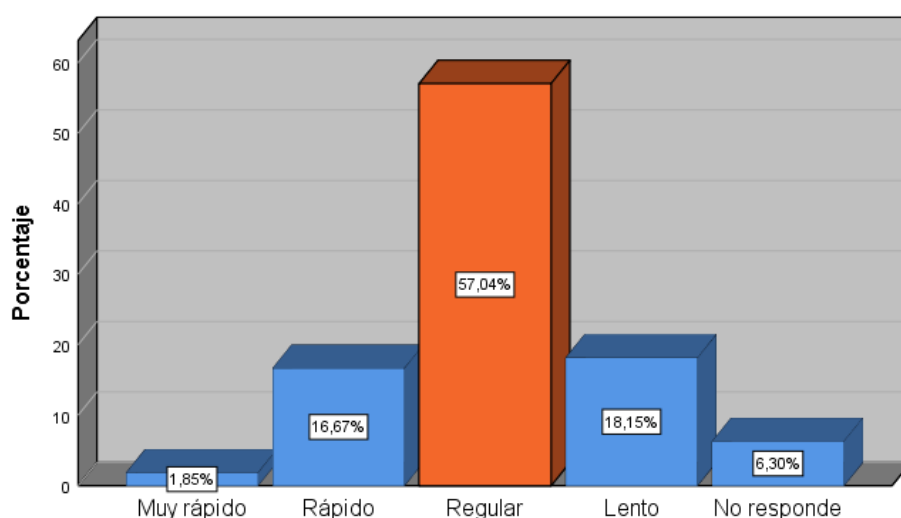


Cuando se analiza la percepción del interés que es visible por parte del personal del GAD al trabajar a través del canal digital para abordar preocupaciones, parece que la opinión es mayoritariamente de nivel Regular. Esto parece indicar que la actitud de los funcionarios no se considera proactiva ni completamente apática por la mayoría de la población, sino principalmente un cumplimiento básico sin personalidad ni calidez.

Figura 18

Pregunta de la encuesta número 12

**12. Cuando usa medios digitales, ¿qué tan rápido recibe respuesta del GAD?**

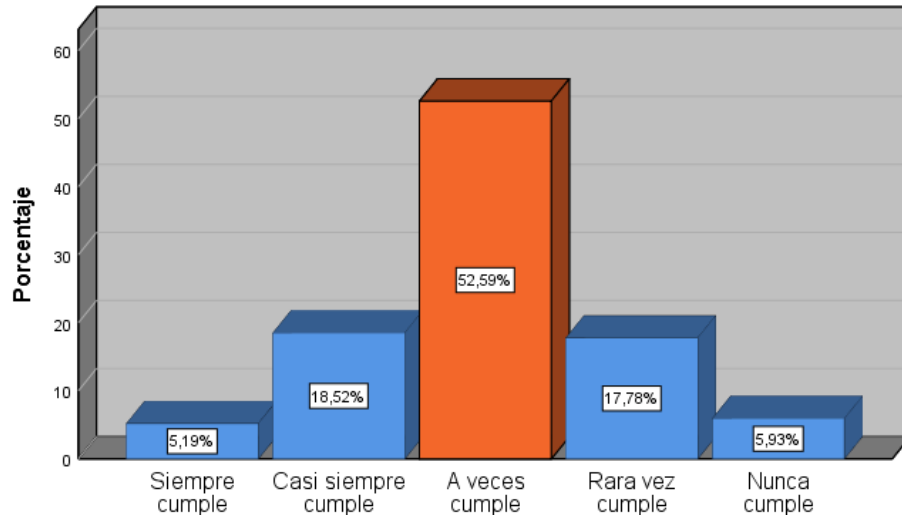


Los hallazgos de un análisis de medios digitales sobre la velocidad de respuesta del GAD sugieren que la percepción mayoritaria está en el nivel Regular. Esta es la gran mayoría de los encuestados que creen que la agilidad institucional no es lo suficientemente rápida para la inmediatez necesaria en el mundo digital, lo que lleva a una experiencia de espera que los ciudadanos consideran apenas aceptable.

Figura 19

Pregunta de la encuesta número 13

**13. Cuando el GAD anuncia cortes o mantenimientos del servicio de agua en los canales digitales (sitios web, redes sociales, apps, email) ¿cumple con lo informado?**



Una consideración del cumplimiento del GAD con los cortes anunciados o el mantenimiento de los canales digitales indica que el cumplimiento reportado es "A veces cumple". Este porcentaje sugiere que carece de la fiabilidad técnica y operativa, ya que más de la mitad de los usuarios sienten que la información oficial no siempre corresponde a la acción real en la realidad del servicio.

#### 4.2. DISCUSIÓN

La divergencia encontrada entre el cumplimiento legal (Directivo) y la complejidad de uso (Administrativo) refleja lo que Clavijo (2024) identifica como un reto de la ciudadanía digital: no basta con que la información sea pública, debe ser accesible. Aunque el GAD cumple formalmente con la LOTAIP (2021), la rigidez de la web mencionada en la entrevista limita la democratización del estado que propone Yunching (2022). El hecho de que el obrero identifique a las redes sociales como el canal principal de información confirma la tesis de Jiménez y López (2024) sobre la necesidad de plataformas más dinámicas e inclusivas frente a los portales institucionales tradicionales que suelen ser baches burocráticos.

La debilidad crítica detectada por los tres perfiles la falta de un sistema de tickets y la dependencia de procesos manuales contraponen los principios de eficacia y eficiencia del Art. 227 de la Constitución (2021). Cori et al. (2025) sugieren que la modernización requiere herramientas automáticas; sin embargo, en Montúfar, el

vacío tecnológico admitido por el Directivo genera que el derecho a recibir respuestas motivadas sea intermitente. Como señalan Soledispa y Rodríguez (2021), la falta de control interno en los procesos administrativos digitales afecta directamente la calidad del servicio, dejando la resolución de problemas a la voluntad del personal más que a un sistema institucionalizado.

Esta realidad se alinea con la crítica de Mathurin (2023) sobre la generación de confianza: si el ciudadano percibe que su participación es una formalidad sin impacto, se rompe el vínculo de gobernanza. El testimonio del Obrero sobre el diálogo informal en la calle demuestra que la "Gobernanza Social" mencionada por Peñafiel (2023) sigue siendo analógica, a pesar de los esfuerzos digitales.

La dependencia de herramientas básicas como Excel y el uso de planes personales de telefonía por parte de los obreros evidencia una precariedad tecnológica que Miranda et al. (2025) asocian con una baja eficiencia en la gestión pública. A pesar de que el COA (2021) promueve los servicios electrónicos, la falta de una App institucional o software técnico integrado impide una Gestión Eficiente, como la planteada por Zavaleta et al. (2024). La digitalización en Montúfar es predominantemente contable (facturación) y no operativa, lo que limita la innovación administrativa que exige Leyva (2025).

En este punto existe la mayor fortaleza: el cumplimiento de estándares sanitarios y la continuidad del servicio. Esto responde a la obligación constitucional de prestar servicios públicos bajo principios de calidad. Sin embargo, la debilidad detectada por el obrero (falta de materiales y respuesta supeditada a logística física) pone en riesgo la Seguridad Hídrica que proponen Rojas et al. (2023). La gestión del agua en Montúfar sigue siendo "reactiva" y no "sensible al agua" (Gleason, 2021), ya que la comunicación digital de cortes falla al no estar integrada con el trabajo de campo real.

Finalmente, el compromiso del personal surge como el pilar que sostiene la gestión. Mientras Ayala (2025) discute los retos de la Nueva Gestión Pública en términos de estructuras, en el GAD de Montúfar la eficiencia recae en la disponibilidad 24/7 del obrero. No obstante, Mejía (2023) advierte que la calidad del servicio no puede depender únicamente del voluntarismo; requiere una gestión por procesos que unifique la visión estratégica del directivo con la labor operativa del obrero para evitar el silencio administrativo y la insatisfacción ciudadana (Troya, 2022).

Además, según la encuesta el predominio de la población adulta y la concentración en el sector urbano sugieren un escenario propicio para la implementación de políticas de Gobierno Electrónico. Sin embargo, los resultados revelan una contradicción crítica: a pesar de tener una población mayoritariamente con instrucción secundaria, existe un nivel Bajo de uso de TIC. Esta brecha digital coincide con lo planteado por Clavijo (2024), quien sostiene que la ciudadanía digital requiere no solo de infraestructura, sino de políticas públicas que fomenten competencias técnicas para una administración efectiva. Asimismo, esta desconexión entre el nivel educativo y el uso tecnológico refleja las barreras mencionadas por Cornejo et al. (2024) sobre los determinantes de la pobreza en Ecuador, donde el acceso a la tecnología sigue siendo un privilegio limitado.

No obstante, la facilidad de acceso y búsqueda de información es percibida como "Regular". Esta ambivalencia información clara pero difícil de encontrar concuerda con lo expuesto por Miranda et al. (2025), quienes argumentan que el impacto del gobierno electrónico en la eficiencia depende de la usabilidad de las plataformas. Si el ciudadano enfrenta obstáculos para localizar datos sobre un derecho fundamental como el agua, se vulnera la universalidad del derecho humano analizada por Haro (2024).

Uno de los hallazgos más alarmantes es que el 84,07% de los encuestados percibe que los canales digitales no permiten la participación. Esto evidencia una "crisis de bidireccionalidad", donde el GAD utiliza las Redes Sociales meramente como un tablón de anuncios. Jiménez y López (2024) destacan que una verdadera gobernanza digital inclusiva requiere plataformas colaborativas, no solo informativas.

Estos datos contrastan con el modelo de Nueva Gestión Pública discutido por Ayala (2025) y Leyva (2025), quienes enfatizan que la eficiencia y la innovación son desafíos contemporáneos que exigen resultados tangibles. El incumplimiento percibido en los avisos de mantenimiento y el interés "Regular" del personal sugieren que el problema no es solo tecnológico, sino de gestión por procesos, como señala Troya (2022), y de control interno, como indican Soledispa y Rodríguez (2021).

En suma, los resultados demuestran que, aunque el GAD ha dado pasos hacia la digitalización informativa, existe un estancamiento en la fase interactiva y participativa. Para alcanzar la modernización de la gestión pública que proponen Cori et al. (2025) y Yunching (2022), es imperativo que la institución transite de un

modelo de difusión unidireccional hacia una gobernanza inteligente y sensible al agua, tal como lo sugiere Gleason (2021), donde la tecnología sea un puente real para el ejercicio de derechos y la eficiencia administrativa.

Desde la Teoría de la Gobernanza, los hallazgos evidencian que el GAD de Montúfar aún opera bajo un esquema parcialmente tradicional, donde la toma de decisiones y la gestión del servicio no logran consolidarse como un proceso verdaderamente colaborativo. Aunque existen mecanismos formales de participación, estos no generan incidencia real en la planificación, lo que contradice lo planteado por Anchundia y Morejón (2024), quienes conciben la gobernanza como una red de interacción basada en la confianza, el diálogo y la corresponsabilidad.

Asimismo, la débil articulación entre los niveles institucional, social y político de la gobernanza se refleja en la desconexión entre las decisiones administrativas y las necesidades reales de la población. Si bien el GAD cumple con normativas formales, la falta de adaptación a los problemas concretos como la ausencia de canales efectivos de retroalimentación evidencia una gobernanza incompleta. Como señala Leyva (2025), una buena gobernanza implica que autoridades, técnicos y usuarios trabajen de manera conjunta; sin embargo, en el caso analizado, esta sinergia es limitada, lo que repercute directamente en la calidad del servicio y en la percepción ciudadana sobre la gestión pública.

Adicionalmente en la Teoría de la Gobernanza Electrónica, los resultados confirman que el GAD se encuentra en una etapa incipiente, centrada principalmente en el gobierno electrónico más que en una verdadera gobernanza electrónica, según la distinción de Yunching (2022). Es decir, existe un uso básico de herramientas digitales para difundir información, pero no se ha logrado transformar la relación entre el Estado y la ciudadanía. La ausencia de sistemas interactivos, como plataformas de gestión de reclamos o aplicaciones móviles, limita el cumplimiento de las dimensiones clave de esta teoría: eficiencia administrativa, transparencia y participación ciudadana digital.

En términos de eficiencia, la dependencia de procesos manuales y herramientas básicas evidencia una baja optimización de recursos, lo que coincide con lo planteado por la ONU (2020) sobre la necesidad de integrar las TIC para mejorar la gestión pública. Por otra parte, la Teoría Neoinstitucionalista permite explicar por qué, a pesar de contar con un marco legal adecuado, persisten deficiencias en la gestión.

En el caso del GAD de Montúfar, se evidencia una brecha entre las normas formales (como la LOTAIP o el COA) y las prácticas informales (uso de redes sociales no estructuradas, comunicación directa en campo, dependencia del personal). Esta situación coincide con lo planteado por Douglass North, quien sostiene que las instituciones no solo se definen por reglas formales, sino también por hábitos y costumbres que influyen en el comportamiento organizacional.

Además, puede identificarse un fenómeno de isomorfismo institucional, en el sentido de que el GAD adopta herramientas digitales más por cumplir con exigencias normativas o de legitimidad que por una verdadera transformación funcional. Tal como señalan DiMaggio y Powell, retomados por Zavaleta et al. (2024), las organizaciones tienden a imitar estructuras modernas sin necesariamente mejorar su desempeño. Esto explica por qué existe una plataforma web y presencia en redes sociales, pero sin un impacto real en la eficiencia o la participación ciudadana. En este sentido, la resistencia al cambio y la persistencia de prácticas burocráticas tradicionales limitan la innovación administrativa.

Desde la Teoría del Servicio Público, los resultados reflejan un cumplimiento parcial de sus principios fundamentales. Por un lado, se evidencia la continuidad del servicio de agua potable, lo cual responde al principio de regularidad planteado por Jèze. Sin embargo, las limitaciones en la respuesta oportuna y la falta de recursos materiales afectan la calidad y eficiencia del servicio, tal como advierte Chevallier. La dependencia del esfuerzo individual del personal, en lugar de un sistema estructurado, compromete la sostenibilidad del servicio y pone en riesgo el principio de igualdad, ya que no todos los usuarios reciben una atención homogénea.

Asimismo, la limitada participación ciudadana en la evaluación del servicio contradice el enfoque moderno del servicio público, que reconoce al usuario como sujeto activo de derechos. Como señalan Soledispa y Rodríguez (2021), la calidad del servicio depende no solo de su provisión, sino de la capacidad institucional para adaptarse a las demandas de la población. En este caso, la falta de mecanismos formales de retroalimentación impide una mejora continua del servicio.

Finalmente, desde la Teoría de la Gestión Integral del Recurso Hídrico (GIRH), se evidencia que la gestión del agua en Montúfar no responde plenamente a un enfoque integral. Aunque se garantiza el acceso al servicio, la falta de participación ciudadana y de herramientas tecnológicas limita el cumplimiento de principios clave

como la eficiencia y la sostenibilidad. La gestión reactiva identificada basada en atender problemas una vez que ocurren contrasta con el enfoque preventivo y planificado que propone la GIRH.

Además, la escasa articulación entre dimensiones técnicas, administrativas y sociales evidencia una gestión fragmentada, lo que coincide con los desafíos señalados por CEPAL en América Latina. La ausencia de sistemas digitales integrados para el monitoreo, control y comunicación del servicio reduce la capacidad institucional para gestionar el recurso de manera eficiente y transparente. En este sentido, la incorporación de herramientas tecnológicas no solo mejoraría la eficiencia operativa, sino que también fortalecería la participación ciudadana y la confianza en la gestión pública.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

El estudio concluye que la Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar está solo en la etapa inicial de digitalización informativa. La institución ha logrado mantener una fuerte presencia en línea en plataformas digitales y redes sociales para la difusión de actividades y el cumplimiento de la transparencia. Sin embargo, existe una disparidad entre la administración central y las operaciones técnicas. La administración electrónica del servicio de agua potable está dominada por la contabilidad y la difusión masiva y aún no proporciona un servicio integrado que pueda automatizar todo el proceso de atención al usuario, desde el reporte de incidentes hasta la resolución verificable.

El nivel de satisfacción entre los ciudadanos del cantón respecto a la prestación del servicio se define como regular con una tendencia crítica en la dimensión digital. Aunque hay un entendimiento de la continuidad física del suministro de agua y los esfuerzos del personal operativo, el descontento relacionado con la interacción virtual es latente. Los usuarios creen que los canales digitales carecen de la capacidad para resolver algunos tipos de desafíos, lo que lleva a una preferencia arraigada por los procesos presenciales. Tal desconfianza hacia la respuesta electrónica erosiona las percepciones de eficiencia institucional y mantiene la experiencia del usuario en un nivel de mero cumplimiento (aunque no ideal).

El impacto de la Gobernanza Electrónica en la ciudadanía es moderado y unidireccional. El uso que se le da a las herramientas digitales del GAD se enfoca más a la difusión de anuncios para informar a la ciudadanía mas no para interactuar con los ciudadanos. La ausencia de integración en tiempo real entre los anuncios de mantenimiento y las acciones tangibles que ocurren en el territorio contribuye a la percepción de inconsistencia que perjudica la credibilidad institucional. La tecnología tendrá un efecto positivo en el servicio; sin embargo, se debe alentar al GAD a avanzar en la dirección de un modelo de gestión participativa dentro del cual los canales digitales facilitarán el seguimiento real de las solicitudes, así como la escucha activa reflejada en la planificación del servicio.

## 5.2. RECOMENDACIONES

El GAD de Montúfar por medio de la Dirección Administrativa y el Departamento de Tecnologías de la Información (TIC), podría superar útilmente el modelo de difusión informativa introduciendo una plataforma de gestión ciudadana integrada (Sistema de Tickets). Esto necesita proporcionar trazabilidad completa de las solicitudes desde la entrada digital hasta las órdenes de trabajo de campo. Los criterios deben unificarse en la medida en que toda la información almacenada en bases de datos internas sea accesible y relevante para los ciudadanos, y así, a través de la digitalización, no solo sea contable sino también operativa y orientada al servicio. +

La institución a través de la Dirección de Participación Ciudadana necesita llevar a cabo un programa de incentivos y educación digital dirigido a la población para lograr mayores niveles de satisfacción y reducir la brecha de confianza. Esto significa agilizar la interfaz de los canales oficiales para que actúen de manera más instintiva, y embarcarse en campañas que demuestren que los procedimientos virtuales son legalmente válidos y más rápidos que los presenciales. A través de medios digitales, el ciudadano obtendrá una confirmación instantánea y un tiempo estimado de solución, lo que permitirá convertir la percepción de gestión regular en alta eficiencia y compromiso.

Para facilitar el efecto directo de la tecnología en las demandas ciudadanas, se debe establecer un protocolo de comunicación en tiempo real entre el personal operativo de campo y el equipo de redes sociales a través de la Unidad de Comunicación Institucional. Deben existir mecanismos de participación vinculantes en la institución, como presupuestos participativos digitales o foros de consulta para idear mejoras en el servicio de agua potable. De esa manera, los medios digitales terminarán convirtiéndose en puentes de diálogo y no en cajas de quejas estáticas, asegurando que la voz de los ciudadanos sea parte del proceso de toma de decisiones y que el gobierno esté mejorando su servicio público a largo plazo.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anchundia y Morejón. (2024). Gestión administrativa de la Dirección de Gestión Financiera del GAD Municipal del cantón Santa Ana. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(1), 437–446. <https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.1012>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Asamblea Nacional. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Gobierno Nacional del Ecuador. [https://doi.org/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://doi.org/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Ayala, R. (2025). *La adopción de la nueva gestión pública en México. Alcances y retos para la administración pública: el caso de las secretarías de hacienda y crédito público y de la función pública*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. <https://doi.org/https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/retrieve/88c23691-ee22-4b12-9aba-eef7726e4405/51899.pdf>
- Cedeño y Esteves. (2023). El acceso al agua en Ecuador: Impacto y posibles soluciones. *CIENCIAMATRIA*, 9(1), 496-507. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9297289>
- Cedeño, C. (2024). *Control interno y su incidencia en el proceso administrativo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quinindé*. Unesum. <https://doi.org/http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6296>
- Clavijo, J. (2024). *La ciudadanía digital y la administración pública: políticas para una mejor administración mediante el uso de tecnologías de la información*. Universidad del Azuay. <https://doi.org/http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15477>

- Cori et al. (2025). Herramientas para la modernización de la gestión pública: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(2), 1-11.  
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10327108>
- Cornejo et al. (2024). Determinantes de la pobreza en Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(7), 81-95.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i7.1307>
- Gleason, A. (2021). *México sensible al agua: Un enfoque innovador para la Gestión del Agua en las Ciudades Mexicanas*. Universidad de Guadalajara.  
[https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Jose-Gleason/publication/378392086\\_Mexico\\_sensible\\_al\\_agua/links/65d756f5e7670d36abcf9c3f/Mexico-sensible-al-agua.pdf](https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Jose-Gleason/publication/378392086_Mexico_sensible_al_agua/links/65d756f5e7670d36abcf9c3f/Mexico-sensible-al-agua.pdf)
- Guerra y Naranjo. (2020). La formación investigativa en los estudiantes de licenciatura en Educación Básica. Caso Universidad Técnica del Norte, Ecuador. *Delectus - Revista científica*, 3(3), 67-80.
- Haro, F. (2024). El acceso al agua potable en Ecuador: trascendiendo fronteras hacia la universalidad del derecho humano. *Verdad y Derecho. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 3(1), 16-36.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.62574/nhxa6e22>
- Hernández-Sampieri, R. (2023). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas*. McGraw-Hill.  
<https://doi.org/https://www.libreria-universomedico.com/products/hernandez-sampieri-roberto-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativas-cualitativas-y-mixtas-2a-edi-2023-novedad-novedad-novedad>
- INEC. (9 de agosto de 2024). *Censo Ecuador*. Obtenido de Buenas cifras, mejores vidas: <https://www.censoecuador.gob.ec/>
- Jiménez y López. (2024). *Publicación: Gobernanza Digital Inclusiva: Plataforma Colaborativa para la Participación Ciudadana en Soacha*. Universidad Ean.  
<https://doi.org/http://hdl.handle.net/10882/14385>

- Leyva, O. (2025). *Administración pública: Eficiencia e innovación, desafíos contemporáneos*. Universidad Autónoma de Guerrero. <https://doi.org/http://ri.uagro.mx/handle/uagro/5190>
- Martínez, A. (2024). *La creación de valor público a través de la transformación digital del procedimiento de la apostilla en el Perú*. Academia Diplomática del Perú- Javier Pérez de Cuéllar. <https://doi.org/http://repositorio.adp.edu.pe/handle/ADP/250>
- Mathurin, A. (2023). *Propuesta metodológica para medir la generación de confianza en plataformas digitales de gobiernos*. Universidad de Chile. <https://doi.org/https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/194994>
- Mejía, D. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua*. Universidad Técnica de Cotopaxi . <https://doi.org/http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9973>
- Miranda et al. (2025). Impacto del Gobierno Electrónico en la Eficiencia y Transparencia de la Gestión Pública. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 6(1), 659–682. <https://doi.org/https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.426>
- Napa y Espinoza. (2024). Aportes del modelo de gestión pública basada en los principios de la gobernanza institucional. Caso De Estudio Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Montecristi. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 506-518. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9535917>
- OCDE . (2022). *Estudios de la OCDE sobre políticas públicas de conducta empresarial responsable*. Unión Europea. [https://doi.org/https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2022/12/oecd-responsible-business-conduct-policy-reviews-ecuador\\_506362b7/fdb6c049-es.pdf](https://doi.org/https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2022/12/oecd-responsible-business-conduct-policy-reviews-ecuador_506362b7/fdb6c049-es.pdf)
- ONU-Habitat. (2020). *La Nueva Agenda Urbana* . Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos. <https://doi.org/https://onu-habitat.org/images/Publicaciones/Nueva-Agenda-Urbana-Illustrada.pdf>

- Peñañiel, H. (2023). *Gobernanza social e inteligencia en el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Putumayo*. Universidad Católica de Cuenca. <https://doi.org/https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/16102>
- Pérez, P. (2024). *El Fondo de Agua para la gestión del agua potable y saneamiento ambiental en el cantón San Pedro de Huaca, Provincia del Carchi, Ecuador*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. [https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Gandhy-Perez-Garcia/publication/391980734\\_El\\_Fondo\\_de\\_Agua\\_para\\_la\\_gestion\\_del\\_agua\\_potable\\_y\\_saneamiento\\_ambiental\\_en\\_el\\_canton\\_San\\_Pedro\\_de\\_Huaca\\_Provincia\\_del\\_Carchi\\_Ecuador/links/682f36f0d1054b0207f0e256/El-Fondo-d](https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Gandhy-Perez-Garcia/publication/391980734_El_Fondo_de_Agua_para_la_gestion_del_agua_potable_y_saneamiento_ambiental_en_el_canton_San_Pedro_de_Huaca_Provincia_del_Carchi_Ecuador/links/682f36f0d1054b0207f0e256/El-Fondo-d)
- Quispe, F. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3239](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239)
- Rodríguez et al. (2019). Metodología para la formulación de proyectos de carrera en el sistema de educación superior. Experiencia de aplicación. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 23(1), 1-22. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v23n1/1409-4258-ree-23-01-367.pdf>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones educativas. Obtenido de <https://eltimonlibreria.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-9786078682225>
- Rojas et al. (2023). *Estrategia de Seguridad Hídrica 2023-2026*. Distrito Capital: CAF-banco de desarrollo de América Latina y el Caribe. . <https://doi.org/https://scioteca.caf.com/handle/123456789/2157>
- Sangama, E. (2025). Transformación digital y gobernanza regional en Perú: Revisión sistemática. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 7(13), 91-106. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.329>
- Secretaría de Planificación y Política Pública. (2024). *Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador*. Quito: Gobierno Nacional del Ecuador. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>

- Soledispa y Rodríguez. (2021). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del GAD Pedro Carbo, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 162-179.  
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383795>
- Troya, J. (2022). *Gestión por procesos en el área administrativa del Gobierno Provincial de Los Ríos*. Universidad Técnica de Babahoyo.  
<https://doi.org/http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11239>
- Vizcaíno et al. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Yunching, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2783](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783)
- Zavaleta et al. (2024). Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa. *Podium*, 1(45), 07-124.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.7>
- Zelicovich, J. (2022). *La teoría de Gobernanza Global como enfoque analítico y los puentes conceptuales con el debate latinoamericano*. OpenEdition Journals.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.7440/colombiaint109.2022.07>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND  
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Pozo Patiño Ambar Anabela				
<b>DATE:</b> Martes, 5 de mayo de 2026				
<b>Topic:</b> "Electronic Governance in the GAD of Montúfar and its impact on the provision of drinking water services".				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <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 checked="" 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 checked="" 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:** Pozo Patiño Ambar Anabela

**Fecha de recepción del abstract:** Viernes, 1 de mayo de 2026

**Fecha de entrega del informe:** Martes, 5 de mayo de 2026

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:**

Tras analizar el resumen entregado, se concluye que la traducción al inglés es precisa y respeta el contenido original. De acuerdo con la rúbrica empleada en la evaluación, se le asigna una nota de 9, quedando así aprobado el trabajo.

Atentamente



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS EXACTAS  
0401442761 MARTHA VIVEROS  
VIVEROS ALMEIDA

MA. Martha Viveros  
RESPONSABLE CIDEN

## Anexo 2. Formulario de encuestas y entrevistas

### Encuesta

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS QUE HACEN USO DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTÚFAR

**Introducción:** La Universidad Politécnica Estatal del Carchi se encuentra realizando una investigación sobre “La Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable” con fines estrictamente académicos, por lo que solicitamos comedidamente su colaboración respondiendo a las preguntas planteadas.

**Objetivo:** Analizar la Gobernanza Electrónica en el GAD de Montúfar y su incidencia en la prestación del servicio de agua potable en el período 2024.

#### Datos Sociodemográficos:

- a. Edad     b. Ocupación     c. Residencia   
d. Género     e. Instrucción académica   
f. Nivel de uso de las TIC 

Bajo	Medio	Alto
------	-------	------

**Por favor lea detenidamente y subraye el literal que mejor represente su opinión.**

**1. ¿Qué tan fácil le resulta encontrar información del servicio de agua potable (cortes, horarios, pagos, avisos) en los medios digitales del GAD?**

- Muy fácil  
 Fácil  
 Regular  
 Difícil  
 Muy difícil

**2. ¿Por dónde suele informarse sobre temas del servicio de agua potable del cantón?**

- Página web del GAD  
 Redes sociales del GAD  
 Atención presencial  
 Radio u otros medios

No me informo

**3. ¿Con que claridad el GAD informa en los canales digitales sobre la gestión del servicio de agua (costos, inversiones, mejoras)?**

Muy clara

Clara

Regular

Poco clara

Nada clara

**4. ¿Con qué facilidad accede a la información pública de los medios digitales del GAD relacionada con el servicio de agua?**

Muy fácil

Fácil

Regular

Difícil

Muy difícil

**5. ¿Ha usado alguna vez medios digitales del GAD (WhatsApp, redes sociales, página web) para hacer consultas o reclamos sobre el servicio de agua?**

Sí

No

**6. En general, ¿qué tan satisfecho/a está con la atención que recibe el GAD cuando usa canales digitales para consultas o reclamos?**

Muy satisfecho/a

Satisfecho/a

Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a

Insatisfecho/a

Muy insatisfecho/a

**7. ¿Con que frecuencia el GAD toma en cuenta las solicitudes que los ciudadanos hacen por medios digitales sobre el servicio de agua potable?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

**8. ¿Los canales digitales del GAD permiten a la ciudadanía participar y ser escuchada en temas del servicio de agua potable?**

Si

No

**9. En general, ¿qué tan eficiente considera la gestión digital del GAD en relación con el servicio de agua?**

Muy eficiente

Eficiente

Regular

Poco eficiente

Nada eficiente

**10. ¿Con qué frecuencia el GAD comunica sobre los cortes de agua con anticipación mediante los canales digitales?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

**11. ¿Considera que el personal del GAD muestra interés en resolver sus problemas o inquietudes en los canales digitales (sitios web, redes sociales, apps, email)?**

Mucho

Algo

Regular

Poco

Nada

**12. Cuando usa medios digitales, ¿qué tan rápido recibe respuesta del GAD?**

Muy rápido

Rápido

Regular

Lento

No responde

**13. Cuando el GAD anuncia cortes o mantenimientos del servicio de agua en los canales digitales (sitios web, redes sociales, apps, email) ¿cumple con lo informado?**

- Siempre cumple
- Casi siempre cumple
- A veces cumple
- Rara vez cumple
- Nunca cumple

*Gracias por su aporte*

## **Entrevista**

### **Guía de Entrevista**

**Nombre:**

**Cargo:**

1. "Según el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), que establece la obligación de mantener información pública disponible de forma permanente, **¿Considera que el GAD de Montúfar mantiene accesible y actualizada la información institucional en sus plataformas digitales oficiales (página web, redes sociales)?**"

2. Según el Art.7 Difusión de la información pública de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública **¿Con qué frecuencia el GAD de Montúfar publica información institucional en sus plataformas digitales oficiales?**

3. Según el Art. 207 del Código Orgánico Administrativo (COA), que establece la obligación de la administración pública de tramitar y resolver peticiones ciudadanas dentro de los plazos legales, **¿Considera que el GAD da seguimiento adecuado y solución efectiva a los reclamos digitales relacionados con el servicio de agua potable?**

4. Según el Art. 95 de la Constitución de la República del Ecuador, que garantiza el derecho de participación ciudadana en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y el Art. 304 del Código Orgánico de Organización

Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), que establece mecanismos de participación ciudadana en los GAD, **¿considera que el GAD de Montúfar promueve y garantiza espacios de participación ciudadana a través de medios digitales (redes sociales, foros virtuales, transmisiones en línea, encuestas digitales) relacionados con el servicio de agua potable, permitiendo a la ciudadanía emitir opiniones, sugerencias o propuestas y que estas sean tomadas en cuenta en la gestión institucional?**

5. Según el Art 93 del COA que menciona los servicios electrónicos **¿Qué sistemas digitales utiliza actualmente el GAD de Montúfar para la administración del servicio de agua potable?**

6. Según el Art. 314 de la Constitución de la República del Ecuador, que establece que los servicios públicos deben prestarse bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad y calidad, **¿El servicio de agua potable proporcionado por el GAD de Montúfar se presta de manera continua y regular en su sector?**

7. Según el Art. 314 y el Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador, que establecen que los servicios públicos deben prestarse bajo principios de calidad, eficiencia y responsabilidad, y que el derecho a la salud está vinculado al acceso a servicios básicos de calidad, **¿El servicio de agua potable del GAD de Montúfar cumple con los estándares técnicos y sanitarios establecidos y que, además, la institución realiza controles periódicos para garantizar que el agua distribuida sea apta para el consumo humano?**

8. Según el Art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador, que dispone que la administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, **¿Percibe que el personal del GAD actúa con profesionalismo y compromiso en la atención de solicitudes o requerimientos ciudadanos relacionados con el servicio de agua?**

9. Según el Art. 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador, que reconoce el derecho de las personas a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y recibir respuestas motivadas, **¿El GAD de Montúfar garantiza la atención y respuesta**

**oportuna a las solicitudes realizadas por medios digitales (WhatsApp, redes sociales, página web) relacionadas con el servicio de agua potable?**

**10.** Con base en el Art. 207 del Código Orgánico Administrativo (COA), que establece la obligación de la Administración Pública de responder los reclamos ciudadanos en un plazo determinado y regula la figura del silencio administrativo,

**¿cómo se gestionan actualmente los reclamos relacionados con el servicio de agua potable en el GAD de Montúfar y, desde su experiencia, en qué medida la institución cumple con los plazos y compromisos establecidos para su resolución?**

**Anexo 3.** Evidencia de las encuestas realizadas en el cantón Montufar



Anexo 4. Evidencia de las entrevistas realizadas en el GAD de Montúfar

