



## Maestría en Administración Pública

### Artículo de investigación aplicada



Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicio. Caso. EMPRESA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN DURAN

Stefano Eduardo POLIT CORTEZ y María Elena GODOY ZÚÑIGA

a. Magister en Economía y Finanzas Empresarial, Ing. En Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe.  
Asesor Financiero. E-mail: Stefano.politc@gmail.com

b. Dra. en Lenguas, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora Universidad Espíritu Santo y  
ESAI Business School, Ecuador. E-mail: mariaegodoy@uees.edu.ec

#### Palabras clave

Agua potable,  
alcantarillado, gestión  
pública, participación  
ciudadana,  
sostenibilidad, calidad  
del servicio,  
infraestructura,  
inversión, Durán.

#### Clasificación JEL

O15

**Resumen:** El presente documento realiza un análisis exhaustivo sobre la importancia del agua como recurso estratégico y su relación con la gestión pública, especialmente en el contexto del cantón Durán. El objetivo es analizar la gestión pública de la EP con la finalidad de determinar su incidencia en la calidad de servicio, una atención dentro gestión de calidad dentro de los sistemas de conducción del servicio de agua potable y alcantarillado del Cantón. enfoque de este trabajo de investigación es de tipo cualitativo, ya que recolecta y analiza los diferentes tipos de datos sin la necesidad de una mediación numérica, mediante entrevistas a funcionarios públicos relacionados con la problemática del Cantón, además se aplica este diseño de caso de estudio centrándose en una EP que opera en el Cantón Duran, por lo que la acción de investigación es pertinente con él caso de estudio de gestión pública y su incidencia en la calidad de servicio. La investigación que se realiza pretende la descripción de los diferentes fenómenos para poder comprenderlo y explicarlo. Como resultado el acceso al agua potable es un derecho fundamental que incide directamente en la calidad de vida de las poblaciones. En el caso de Durán, la gestión del servicio de agua potable y alcantarillado presenta desafíos

significativos relacionados con la infraestructura obsoleta, la creciente demanda y la falta de una planificación adecuada. El documento concluye que es necesario implementar políticas públicas que promuevan la inversión en infraestructura, la eficiencia en la gestión y la participación ciudadana para garantizar un acceso equitativo y sostenible al agua potable.

**Key words**

Drinking water, sanitation, public management, citizen participation, sustainability, service quality, infrastructure, investment, Durán.

**JEL Classification**

O15

Abstract: This document provides a comprehensive analysis of the importance of water as a strategic resource and its relationship with public management, particularly in the context of the Durán canton. The objective is to analyze the public management of the EP (Public Company) in order to determine its impact on service quality, focusing on quality management within the systems that provide drinking water and sanitation services in the canton. The research approach is qualitative, as it collects and analyzes various types of data without the need for numerical mediation, through interviews with public officials related to the canton's issues. Additionally, a case study design is applied, focusing on an EP operating in Durán, making the research action relevant to the case study of public management and its impact on service quality. The research aims to describe and explain various phenomena to better understand them. As a result, access to drinking water is a fundamental right that directly affects the quality of life of populations. In the case of Durán, the management of drinking water and sanitation services faces significant challenges related to outdated infrastructure, increasing demand, and a lack of adequate planning. The document concludes that it is necessary to implement public policies that promote investment in infrastructure, efficient management, and citizen participation to ensure equitable and sustainable access to drinking water.

\* Aquí poner notas sobre la investigación que dio origen al paper, patrocinador y agradecimientos varios si los hay.

## **INTRODUCCIÓN**

El recurso agua es una de las facetas que se incluyen dentro de los diferentes tipos de progresión desarrollo humano sostenible (Lopez, 2021) siendo a su vez imprescindible para la producción y progreso en sus diferentes tipos de área, dando paso a constituir un recurso estratégico debido a su escasez al pasar de los años (Garcia, 2018). Enfatizando autores diferentes podemos destacar la importancia de este recurso, así como para el entorno natural, como también para el entorno humano, diversificando las actividades de la vida diaria (Perez, 2018), se ha podido definir que el suministro y saneamiento constituyen áreas estratégicas vinculadas a los servicios sociales básicos (Bravo, 2018).

Entonces es de tal relevancia que en la actualidad (suministro básico del agua) se le atribuye el carácter de Derecho (Valdiviezo, 2019) demandando a su vez una tutela por parte del Estado, como bien público, ya que no se debe de dejar vulnerar a sus distintos factores, concordándose en que el acceso al agua es la clave de impulsar el crecimiento de la sociedad (Bravo, 2018). En términos de mejora de la gestión pública y calidad de servicio se estaría frente a escenarios donde es necesario incrementar los diferentes niveles de bienestar de los grupos sociales, garantizando al mismo tiempo, que nuestras próximas generaciones puedan gozar de este patrimonio (Victral, 2020).

Resulta imperante que, para poder mejorar los términos de gobernabilidad sectorial, se debería de considerar cuidadosamente la planificación estratégica, como a su vez la implementación de políticas públicas, las incidencias dentro de la gestión de calidad, pero sobre todo la participación de la ciudadanía, en tarifas y subsidios inherentes a estos servicios (Tavares, 2019).

También se afirma que las acciones encaminadas por los Estados bien sean impulsadas a nivel nacional mediante diseños de leyes y políticas, o nivel local, atreves de procesos de planificación, deberán de responder a los diferentes tipos de principios

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

relacionados con el derecho fundamental (a los servicios básicos) y, a la no discriminación del acceso a la información, formando parte de una participación ciudadana (García, 2018).

En lo que respecta a la gestión pública y su incidencia en la calidad de servicio en el Cantón Duran, detallamos que es un cantón que se encuentra en expansión poblacional con sus diferentes tipos de áreas, como las zonas industriales, hospitalarias y de carácter social, a su vez el desfase dentro del mantenimiento y el grave deterioro dentro de los proyectos del sistema de agua potable a dado como resultado, la escasa calidad de servicio dentro de este cantón,

El Cantón Duran cuenta con siete pozos de agua subterránea, con una capacidad para poder satisfacer la necesidad a una población máxima de cien mil habitantes, contando como referencia que en la actualidad en dicho cantón existe una población aproximada de quinientos mil habitantes, ante este escenario no, se podría llevar este sistema de conducción de agua potable a todo el cantón, debido al deterioro del sistema de agua potable y alcantarillado, los ciudadanos del Cantón Duran, poseen problemas para poder realizar sus actividades de abastecimiento de agua, paralizando servicios dentro de la Zona Industrial del cantón, hace que su problemática crezca en la gestión de calidad del servicio

La falta de inversión, deja como resultado la inexistencia de mejora dentro del sistema de conducción de agua potable del cantón en mención, como consecuencias del deterioro, los repentinos apagón de los pozos de agua subterránea por falta de mantenimiento, los cortes inesperados, la falta preventiva del sistema de bombeo, las diferentes tuberías dentro del trayecto Chobo – Duran con sus diferentes fugas que existen, hace que este servicio no tenga la calidad necesaria, que requiere el usuario.

Como parte de la problemática la mala organización dentro de los horarios de distribución de agua, las conexiones clandestinas y robo del servicio dentro de la producción, hace que el Cantón Duran cuente con un servicio deplorable del sistema de calidad de agua potable y alcantarillado, acompañado de unas políticas frustradas que, no dan un buen direccionamiento al servicio que se merece un cantón en crecimiento, planteando que la

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

gestión pública del cantón de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Duran EMAPAD - EP, incide con la gestión del ciudadano.

La relevancia de este estudio consiste en mejorar la calidad del servicio, con avances dentro de las políticas públicas del cantón, para idear políticas económicas de inversión que sean implementadas, realizando cambios dentro del sistema de agua potable y alcantarillado, que puedan mejorar y satisfacer las necesidades de este cantón, la oportuna asistencia, para poder maximizar los recursos, mostrando un equilibrio de estrategias que se puedan poner en funcionamiento. En este sentido, se pretende contribuir con la gestión correcta de los respectivos gastos de inversiones y gastos corrientes, en los diferentes cantones, ya que no existe una prudente cultura de inversión dentro de los sistemas básicos. Efectivizando, eficientemente de todos nuestros recursos.

El objetivo es analizar la gestión pública de la EP con la finalidad de determinar su incidencia en la calidad de servicio, una atención dentro gestión de calidad dentro de los sistemas de conducción del servicio de agua potable y alcantarillado del Cantón Duran más personalizada sin la necesidad de agotar los diferentes recursos, fideliza a los ciudadanos que buscan opciones de mejora dentro del Cantón. Por este motivo, como objetivo de la investigación es analizar la efectiva implementación en el fortalecimiento de las políticas públicas de la empresa para mejorar los servicios de calidad dentro del cantón.

### **Revisión Literaria**

En este marco, el agua es el centro del desarrollo sostenible, resulta fundamental para la propagación humana, socio – económico, sin hacer referencia al agua pues representa un elemento imprescindible para el avance y producción en sus diferentes áreas. El recurso natural del agua vincula la vida en todo sentido, siendo la parte integral de los seres vivos, y a su vez considerándose un recurso estratégico debido a su escasez. (Unidas O. d., 2019).

### **Gestión Publica**

De esta manera, el agua es un elemento fundamental en el objetivo global, en el cual se constituye el bien medioambiental más imprescindibles para la vida humano (Echeverría-

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

Molina, 2020), el agua al ser un bien económico y un bien social, se debe distribuir como parte fundamental para satisfacer las necesidades humanas básicas y luego dar paso permitir el funcionamiento de los ecosistemas y sus distintas formas de uso en la economía (Omnium, 2023). Además, el agua es un bien de carácter económico, medioambiental y su salvaguarda es la clave para la reducción de la pobreza y a la misma vez el impulso para su sostenibilidad (Guterres, 2023).

Desde este prisma, es necesario comprender que existen diferentes tipos de particularidades entorno al agua, que la transforman en un sistema complejo. Principalmente la diversidad de los diferentes tipos de uso la definen como un recurso natural compartido, donde resulta habitualmente deliberada, para competir entre sus usos hábiles. (Lopez, 2021), al margen de lo dicho, este recurso da relevancia a la vida del ser humano, ya que le atribuye el carácter de derecho, y por lo tanto exige amparar como un bien público, económico, pero a su vez que este recurso sea altamente indefenso para su efecto dentro de los diferentes factores (Unidas O. d., 2019). Por último, al ser un elemento transversal para la ampliación donde convergen tantos factores, el interés que circula dentro de esta variable, la misma que puede ser el acceso clave para promover o retrasar el perfeccionamiento de la sociedad (Tavares, 2019).

Dentro de este espacio, la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 y los diferentes objetivos planteados por las Naciones Unidas, son documentos cuyas metas están dirigidas, para erradicar en conjunto los problemas que afectan el ámbito económico, social y ambiental (Unidas N. , 2020). El documento realiza un realce en la estimación del agua y su saneamiento como un Derecho Humano y especificando como parte esencial el objetivo sustancial, la misma que posteriormente nos plantea dentro de su sexto objetivo la forma para garantizar la gestión sostenible del agua para el saneamiento de la población y siendo efectiva su protección por el medio ambiente (Red, 2020).

Conceptualmente, el documento establece la importancia de la buena gestión dentro de los sistemas de agua potable y alcantarillado, teniendo como objetivo la consecuente eliminación de la pobreza, salud, promoción de a educación e igual de género (Panamerica, 2020).

### **La Calidad de Servicio.**

La calidad de servicio es un factor que determina a cualquier tipo de empresa, que pretende obtener una diferenciación frente a los diferentes tipos de competidores, también toma relevante importancia por ser la base de estabilidad de un progreso de las organizaciones estatales o privadas (Bossi, 2021), porque el cliente requiere buena atención, ambiente agradable, trato personalizado, agilidad en el servicio, comodidad y seguridad (Rodríguez & Artista, 2023).

Diversos autores han definido a la calidad de servicio al cliente como el juicio del comprador sobre la condición de una prestación e implica la ausencia de errores. Además, debe de ser una idea compartida por todos los clientes de la empresa, y que se debe de trabajar a diario para poder compartirlo con todos los niveles de la organización desde los gerentes hasta los operadores que se encuentran en contacto con los clientes (Yoon & Cheon, 2020).

La calidad de servicio no es un atributo del producto o servicio, sino resulta ser una herramienta importante para poder obtener una dirección de la empresa, debido que la calidad es un indicador propio de la competencia empresarial (Burgos & Morocho, 2020).

En cuanto a la satisfacción del cliente es el efecto del cumplimiento, de las necesidades del cliente, por lo tanto, es un juicio que describe al producto, manifestando su nivel de desempeño, relacionando sus expectativas, con la compra del servicio o producto final, dando cumplimiento a los niveles de satisfacción, ya sea en deficiencia o excesivo (Pelayo & Ortiz, 2020).

La satisfacción del cliente es el efecto causado por la calidad del servicio, al mejorar de acuerdo con las necesidades y actualizar sus servicios de forma que aumenta la percepción efectiva, con la finalidad de poder retener a los usuarios y traer beneficios a la empresa, por lo tanto, la satisfacción del usuario es una de las metas más importantes de las empresas u organizaciones (Treviño & Treviño, 2021).

Los clientes tienen la capacidad de poder determinar el destino de las empresas u organizaciones, esto con las preferencias de consumo continuo de los productos y servicios que se oferta; la lealtad de los clientes son factores claves que determinan la subsistencia de

las organizaciones y de las economías las cuales rodean el centro del consumidor, ya sea por un bien o servicio (Miranda, 2019).

### **Elementos de Desarrollo para un Servicio Público.**

Los elementos para un desarrollo del servicio público son los que se definen a continuación:

**Disponibilidad.** – esta relación se la lleva de manera directa con el abastecimiento de los recursos, que a su vez debe ser continuo y suficiente para cumplir con las necesidades de uso, a nivel personal, así como doméstico (Sutorius & Rodríguez, 2021). No obstante, también está la variable para el uso del agua dentro de las actividades relacionadas a la salud y condiciones de trabajo, específicamente para las que requieren mayor atención, donde su respectiva gestión, se debe limitar a las características de infraestructura de un sistema hídrico (Martinez Z. A., 2023).

**Calidad.** – se relaciona a sus diferentes tipos de condiciones ideales para el consumo humano, relacionando la primicia, que el servicio público debe de garantizar el tratamiento del agua, para que pueda poseer las condiciones actas para el consumo humano de manera que no tenga ningún tipo de microorganismos o sustancias de índole químico o radioactivas que pongan en riesgo al consumidor (Sotelo, Figueroa, & Carreon, 2023).

**Accesibilidad.** – con sus cuatro dimensiones fundamentales correspondientes entre lo físico, económico, sin discriminación y con acceso a la información, de tal manera que se pueda garantizar el acceso de manera física, la infraestructura a sus respectivas instalaciones de servicio, que a su vez deba de garantizar el respectivo alcance a los sectores de su población, contando con su respectiva calidad para un mejor servicio sin restricciones. Ya que de ninguna manera se puede poner en riesgo el ejercicio de este derecho al imponer costos elevados que a su vez resulten difíciles de asumir (Benitez & Garcia, 2018).

### **El Servicio Público de Agua Potable.**

Cuando las satisfacciones y necesidades generan un interés público, existe la posibilidad de que los miembros de la sociedad no puedan suplirla por sus elevados costos, a su vez la lenta tasa de recuperación dentro de la inversión inicial, pueden convertirse cada

vez menos atractivas para la inversión privada, pudiendo generar condiciones necesarias para que el Estado pueda asumir su tutela (Uruburu, 2023).

Los servicios que relacionan la defensa, seguridad interior, justicia, exploración, vivienda, seguridad social, educación, expansión de la ciencia, y utilización de recursos naturales, como a su vez obras de infraestructura que son solo algunos de los servicios que requieren intervención del Estado, por considerarse de interés público y gran impacto social, y es como se encuentra previsto dentro de la Constitución (Sarmiento, 2024).

Así mismo es el caso del agua potable, que, si bien forman parte de un derecho, implica la garantía dentro de la gestión para poder viabilizar el acceso a la población del recurso, obteniendo estándares de calidad e igualdad y en consonancia con la protección del medio ambiente (Valentin, 2018). Poder potabilizar el agua resulta un gran proceso que requiere sin duda una gran inversión a nivel sustancial, ya que se suma a un conjunto de requerimientos dentro de la infraestructura de distribución y el determinado control para su acreditación, para poseer una inversión inicial que, en determinados casos, su inversión no se recupera, estas condiciones las hacen menos atractivas para el sector privado, por lo tanto, la mejor forma de poder asegurara que el suministro sea viable, es asegura la gestión dentro del sector público (Ruiz & Milena, 2020).

Dentro de este escenario (Chavez & Jhonny, 2018), un servicio público es aquella actividad donde es Estado puede intervenir, gestionar, el acceso de las personas a bienes o suministros que son en determinada forma indispensables para el bienestar de la humanidad, ya sea de manera individual o colectiva, y aunque no se pueda determinar como una actividad exclusiva del Estado, se puede decir que es imperante el acceso a las personas, garantizando un servicio de manera constante y seguro.

Por lo tanto, el suministro de este recurso natural como es el agua potable depende del compromiso que poseen las autoridades para poder garantizar el acceso. Un compromiso cuyo ejercicio es fortalecer las acciones políticas con las rendiciones de cuentas y de manera determinada la transparencia de los procesos inherentes a la aplicación de políticas públicas que puedan pretender el logro de los objetivos propuestos (Uruburu, 2023).

También se afirma que algunos elementos intervienen en la dinámica del suministro de agua potable, ya que se entiende que es un servicio de interés público que por lo general puede ser monitoreado, o en su debido tiempo gestionado, por el estado (Caldera & Tagle, 2019).

### **Elementos de Gestión Pública para un Servicio de Calidad.**

Perspectiva Laboral. – puede implicar el reconocimiento de los trabajos como uno de los factores más importantes para la producción, para poder ejecutar y ampliar su capacidad en base a los estándares de los servicios. En ese sentido la perspectiva habla de la garantía de condiciones para la fuerza trabajadora. Un trabajador que devenga su remuneración, de manera y condiciones óptimas, representa una gran ventaja para el desarrollo de los proyectos en dicha área (Porrás, 2023).

Capital. – encargada de garantizar la amplia conducción, sistema de bombeos, embalses y por su puesto las respectivas plantas de tratamiento para poder potabilizar un recurso de calidad. Tal inversión se considera de manera alta y demandante ya que es imposible de asumir si depende de solo las personas beneficiarias, la financiación de esta inversión deberá de cumplir con los diferentes estudios de las realidades locales para establecer sus necesidades como prioridad (Akitoby, 2020). Partiendo de los diferentes aspectos de total relevancia, podemos determinar una gestión pública para poder recaudar los fondos para tal inversión, que por lo general se adjudica de manera local, nacional o en su debido caso de intervención de organismo e instituciones internacionales (San Juan, 2022).

Recursos Naturales. – siendo el principal elemento por considerar dentro de esta gestión, ya que es el recurso hídrico para su abastecimiento. La gestión de dicho recurso debe de someterse con regularidad a una discusión en base a sus necesidades de distribución, la importancia para la agricultura y otras actividades del sector empresarial que pueden trascender para el uso y saneamiento obliga a la creación de políticas que encaminen esfuerzos para proteger los recursos acuíferos y de manera equitativa el medio ambiente (Martínez M. E., 2021).

Políticas Públicas. – la respectiva demanda dentro de los servicios de abastecimiento de agua para los diferentes tipos de consumidores, comunidades y a su vez ambientalistas, que forman parte programas a nivel nacional e internacional, que conllevan a conformar políticas públicas (Bensusan, 2018). Dando paso al compromiso para su respectivo suministro siendo administradas por políticas públicas que garanticen el acceso al agua y su respectivo saneamiento bajo principios de solidaridad por cuanto es un derecho humano y un servicio universal (Arrojo, 2019). La politización de la gestión, el financiamiento inadecuado, y hasta la corrupción como medio para obtener votos, y a su vez los diferentes tipos de irregularidades para contratación pública, con los problemas reales de la política del clientelismo de las cuales merecen una atención especial y una franca lucha para neutralizarlos, por ello las políticas contemplan procesos de obligación para poder rendir cuentas, que de dicha forma pueden incidir de manera positiva (Espinel, 2023).

En base al contexto las apreciaciones negativas que poseen los usuarios por los respectivos servicios hacen que se relacionen de manera intrínsecamente como una valoración negativa de las funciones Políticas del Estado (Capel, 2020), evidenciando irregularidades en las estructuras administrativas y organizaciones de empresas públicas que responden a interés de grupos políticos bajo una mirada cómplice de evasión de rendiciones de cuentas (Caldera & Tagle, 2019), por lo tanto es necesario la integración de diferentes comunicados dentro de sus fases para coadyuvar la calidad de este servicio.

### **Gestión Pública y su relación con la calidad del servicio.**

En los últimos años, el sector público ha logrado experimentar diferentes cambios en la forma de que se puede brindar servicio y en atención a las necesidades de la población. Los diferentes desastres naturales y su problemática global (Moyano, 2022), ha acelerado aún más esta transformación, obligando a las instituciones públicas a adaptarse a las nuevas circunstancias, con la oportunidad de poder implementar métodos de automatización. Sin embargo, si bien estas innovaciones tecnológicas han aportado agilidad en ciertos procesos; se mantienen, por otra parte, una seria de obstáculos de superación en temas de calidad de atención, capacitación a los servidores públicos, y a su vez los mejoramientos de procesos (Chacha & Sanchez, 2023).

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

Los esfuerzos para poder modernizar la gestión pública de los gobiernos locales en el Ecuador están lejos todavía de ser un proyecto coherente y estructurado al estilo de la nueva Gestión Pública, que se impulsa en los países desarrollados y que según (Barragan, 2022), se basa en la constante búsqueda de un modelo coherente que permita, el paso de un estado democrático tradicional a un esquema flexible, eficiente, transparente y orientado a satisfacer a los ciudadanos y sus demandas.

En este contexto la administración pública debe de asumir nuevos retos, modernizando su gestión, apuntando a la necesidad de pensar en una administración moderna (Zurbriggen, 2020). Estos cambios involucran la creación de nuevos esquemas y objetivos dentro de la gestión pública dentro de sus sistemas de calidad, caracterizándose por afrontar los cambios permanentes en el entorno. Cambios que han sido influenciados por el sector privado y la posibilidad de utilizar nuevas técnicas que mejoren y contribuyan las mejoras en la práctica de calidad, para que puedan ser adoptadas dentro del sector público (Cepeda & Cifuentes, 2019).

Estas prácticas administrativas hacen a su vez que gestión pública dentro de su administrativa que se oriente a la creación de valores y satisfacción del ciudadano dentro de la calidad de servicios, ya sea como beneficiario del servicio o como participante dentro del proceso de formulación, ejecución y control de las políticas públicas (Cifuentes-Martinez, 2019).

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Enfoque, diseño, método y tipo de investigación o de estudio.**

El enfoque de este trabajo de investigación es de tipo cualitativo, ya que recolecta y analiza los diferentes tipos de datos sin la necesidad de una mediación numérica (Martin & Lafuente, 2019), además se aplica este diseño de caso de estudio centrándose en una EP que opera en el Cantón Duran, por lo que la acción de investigación es pertinente con él caso de estudio de gestión pública y su incidencia en la calidad de servicio. La investigación que se realiza pretende la descripción de los diferentes fenómenos para poder comprenderlo y explicarlo (Arbey & Upegui, 2020).

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

Para poder alcanzar el objetivo propuesto, se llevará a cabo una investigación de tipo transversal, descriptiva y con un diseño no experimental, ya que según (Guzmán, 2021) los estudios que son cualitativos buscan comprender más sobre los aspectos que asocian fenómenos investigativos sin alterar variables y a su vez exponer los hallazgos de acuerdo con las dimensiones que se puedan evaluar. Dicho método de investigación a utilizar es el analítico – sintético y deductivo, como es el caso del estudio (Salas, 2022).

Esto permite, que la búsqueda bibliográfica se oriente al estudio de definiciones de los conceptos, del mismo modo los aspectos relevantes dentro de la EP y la calidad de servicio cuyos criterios de inclusión fueron: las políticas públicas implementadas dentro del cantón para la mejora de los servicios, calidad del servicio de agua potable y alcantarillado ofrecida por la EP, opinión pública frente a los trabajos realizados como mecanismo para actualizar el servicio.

Adicionalmente, se realizará una entrevista con la finalidad de poder determinar el uso de las herramientas de implementación de políticas públicas como parte constituida para los recursos de calidad de servicio por parte de la ciudadanía.

### **Fuentes y procedimientos para la obtención de datos, técnicas y aplicación de los instrumentos de evaluación.**

Una de las fuentes para la obtención de la información es la aplicación de la entrevista, la misma que estará constituida con 12 preguntas abiertas agrupadas en tres bloques temáticos, cuyas dimensiones se realiza como: las políticas públicas implantadas dentro del cantón para la mejora de servicios, la relación de calidad de servicio de agua potable y alcantarillado ofrecida por la EP, y la opinión pública frente a los trabajos realizados para la mejora de servicio. Cada set de preguntas contará con un aproximado de 4 preguntas con respuesta abiertas.

### **Población y Seleccionando la muestra.**

Para desarrollar esta investigación se tomó en cuenta como una muestra de estudio a tres profesionales, expertos en políticas públicas y servicios de calidad. Los expertos fueron escogidos de manera aleatoria cumpliendo los criterios de selección correspondientes, como

## POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA

la experiencia y a su vez el manejo de las políticas públicas aplicadas dentro del servicio de calidad.

Para poder sintetizar el trabajo de colaboración de cada uno de los expertos consultados, se establece otorgar un código a cada uno y exponer los aspectos más relevantes de sus respuestas de acuerdo con los criterios que han sido considerados, para que sean evaluados en la parte de resultados.

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROFESIONAL	ASPECTO DEL PROFESIONAL	CARGO O FUNCIÓN
E1	Dalton Rafael Narváz Mendieta	Economista, Abogado de la Republica del Ecuador, Magister en Gestión y Políticas Publicas	Ex – concejal del Cantón Duran Ex – Alcalde del Cantón Duran Asesor de Alcaldía-
E2	Christian Mendoza Luque	Ingeniero en hidrocarburos, Magister en Gestión de calidad de Servicios.	Asesor de Empresas Públicas Privadas de Agua Potable y Alcantarillado
E3	Rosa Cortez Guerrero	Licencia en Políticas Públicas, Abogada de la Republica del Ecuador, Magister en Gestión Ciudadana	Secretaria de Resoluciones Administrativas Financiera y Gestión Ciudadana, Asesora en Políticas públicas GAD de Duran

*Tabla 1: Actores Del Proceso Investigativo*

### **Técnica del análisis.**

Se analiza de manera descriptiva con la información de las problemáticas seleccionadas por la EP. En este caso de la investigación el análisis es textual, y se aplicó la técnica de análisis descriptivo que según (Varela & Vives, 2019) busca condensar la información de un texto, a datos manejables y relevantes para preguntas de investigación.

De igual manera, se hizo una búsqueda de artículos científicos de este estudio, incluyendo resúmenes para poder establecer criterios de calidad de servicio y sus implementos, como la gestión administrativa, fidelización del cliente, políticas públicas, de esta forma se extrajo información conceptual y metodológica, para la aplica de la entrevista.

## **RESULTADOS**

<b>LA RELACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO OFRECIDA POR LA EP EN EL CANTÓN DURAN - ECUADOR</b>	
	<p><b>1.- ¿Cómo evalúa la comunidad de Durán la calidad del agua potable y los servicios de alcantarillado proporcionados por la EP?</b></p> <p><b>2.- ¿Qué medidas ha implementado la EP para mejorar la calidad del agua potable y los servicios de alcantarillado en Durán, y cuáles han sido los resultados obtenidos?</b></p> <p><b>3.- ¿Existe una correlación entre la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado y el desarrollo socioeconómico del cantón Durán?</b></p> <p><b>4.- ¿Qué desafíos enfrenta la EP para garantizar un suministro continuo y de calidad de agua potable y alcantarillado en Durán, y cómo se están abordando estos desafíos?</b></p>
<b>E1:DALTON NARVAEZ</b>	<p>1.- La comunidad de Durán, en general, manifiesta una insatisfacción considerable con la calidad del agua potable y los servicios de alcantarillado proporcionados por la EP. Las principales quejas se centran en la frecuencia de cortes de agua, la baja presión, la mala calidad del agua (olor, sabor, turbidez) y la ineficacia en la atención a las solicitudes.</p> <p>2.- La EP ha implementado diversas medidas para mejorar la calidad del agua y los servicios de alcantarillado en Durán, como la rehabilitación de redes, la instalación de nuevos equipos de bombeo y la mejora de los procesos de tratamiento. Sin embargo, los resultados obtenidos hasta el momento han sido limitados, y la comunidad sigue manifestando insatisfacción con la calidad del servicio.</p> <p>3.- Sí, existe una correlación directa entre la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado y el desarrollo socioeconómico del cantón Durán. Un suministro de agua seguro y confiable, junto con un sistema de alcantarillado eficiente, son fundamentales para mejorar la salud pública, la calidad de vida y el desarrollo económico de una comunidad.</p> <p>4.- La EP en Durán enfrenta múltiples desafíos para garantizar un suministro continuo y de calidad, como la obsolescencia de la infraestructura, la creciente demanda por el servicio, la infiltración de aguas servidas en la red de agua potable y la falta de recursos económicos. Para abordar estos desafíos, la empresa está implementando proyectos de renovación de redes, ampliación de la cobertura y mejora de los procesos de tratamiento, aunque los avances han sido lentos debido a la complejidad de los problemas y la falta de inversión.</p>

## POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA

<p><b>E2:</b> <b>CHRISTIAN</b> <b>MENDOZA</b></p>	<p>1.- Las evaluaciones de la comunidad sobre los servicios de la EP son variadas, pero predominan las críticas. Muchos habitantes reportan escasez crónica de agua, especialmente en ciertas zonas y horarios. Además, señalan que el agua que reciben a menudo presenta mal olor y sabor, lo que genera preocupación por su potabilidad. En cuanto al alcantarillado, existen problemas recurrentes con desbordes y mal funcionamiento de las redes, lo que afecta la salubridad y la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>2.- Entre las medidas implementadas por la EP destacan la sustitución de tuberías obsoletas, la limpieza de tanques de almacenamiento y la modernización de las plantas de tratamiento. A pesar de estos esfuerzos, persisten problemas como la pérdida de agua por fugas, la contaminación de fuentes hídricas y la insuficiencia en la cobertura de alcantarillado. Estos factores han impedido alcanzar una mejora significativa en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.</p> <p>3.- La calidad del servicio de agua potable y alcantarillado tiene un impacto significativo en el desarrollo socioeconómico de Durán. Un suministro de agua potable de calidad mejora la salud de la población, reduce las enfermedades transmitidas por el agua y aumenta la productividad laboral. Además, un sistema de alcantarillado eficiente previene la contaminación ambiental y fomenta el desarrollo de actividades económicas como el turismo y la industria. Por otro lado, la falta de acceso a servicios básicos de agua y saneamiento limita las oportunidades de desarrollo y profundiza las desigualdades sociales.</p> <p>4.- Los desafíos que enfrenta la EP en Durán son complejos y multifacéticos. La antigüedad de las redes de distribución provoca frecuentes fugas y pérdidas de agua, lo que afecta la continuidad del servicio. Además, el crecimiento poblacional y la urbanización generan una demanda creciente de agua que la infraestructura actual no siempre puede satisfacer. La contaminación de las fuentes de agua y la infiltración de aguas servidas son otros problemas que afectan la calidad del agua potable. Para hacer frente a estos desafíos, la EP ha iniciado proyectos de rehabilitación de redes, construcción de nuevas plantas de tratamiento y implementación de sistemas de monitoreo de la calidad del agua. Sin embargo, estos proyectos avanzan a un ritmo lento debido a la falta de recursos económicos y a la complejidad de las obras.</p>
<p><b>E3: ROSA</b> <b>CORTEZ</b> <b>GUERRERO</b></p>	<p>1.- La evaluación de la comunidad sobre los servicios de la EP es un tema complejo que involucra múltiples factores. Si bien existen sectores de la población que expresan satisfacción con algunos aspectos del servicio, la opinión general es negativa. La percepción de la comunidad se ve influenciada por factores como la irregularidad en el suministro, la falta de inversión en infraestructura y la escasa participación ciudadana en la toma de decisiones.</p> <p>2.- La EP ha emprendido acciones para mejorar sus servicios, pero estas han sido insuficientes y descoordinadas. Si bien se han ejecutado proyectos puntuales, falta una estrategia integral que aborde las causas profundas de los problemas. Además, la falta de transparencia en la gestión de los recursos y la limitada participación ciudadana han obstaculizado la obtención de resultados más satisfactorios. Es necesario que la EP implemente un plan de mejora a largo plazo que involucre a todos los actores involucrados, con el fin de garantizar un suministro de agua potable de calidad y servicios de alcantarillado eficientes para toda la población de Durán.</p> <p>3.- La relación entre la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado y el desarrollo socioeconómico es bidireccional. Por un lado, un mejor acceso a estos servicios impulsa el desarrollo económico al aumentar la productividad y atraer inversiones. Por otro lado, el desarrollo económico permite destinar mayores recursos a la mejora de la infraestructura y los servicios básicos. Sin embargo, en muchos casos, las comunidades más pobres y marginadas son las que menos acceso tienen a servicios de calidad, lo que perpetúa las desigualdades.</p> <p>4.- La EP en Durán se enfrenta a una serie de desafíos que requieren una solución integral y a largo plazo. La obsolescencia de la infraestructura, la creciente demanda y la falta de recursos son problemas estructurales que no pueden resolverse con medidas aisladas. Además, la falta</p>

	<p>de planificación urbana y la ausencia de una cultura de cuidado del agua agravan la situación. Para abordar estos desafíos, es necesario implementar un plan maestro que incluya la renovación completa de la infraestructura, la optimización de los procesos de producción y distribución de agua, la promoción de la eficiencia hídrica y la participación activa de la ciudadanía. Asimismo, es fundamental contar con el apoyo de las autoridades locales y nacionales para garantizar la disponibilidad de los recursos financieros necesarios.</p>
--	--

*Tabla 2: Respuestas: Relación de Calidad de Servicio de Agua Potable Y Alcantarillado Ofrecida Por la EP en Cantón Duran*

Analizando la tabla dos en lo que respecta la situación del servicio de agua potable y alcantarillado en Durán requiere una atención urgente y una solución integral. Es necesario que las autoridades competentes, la empresa prestadora del servicio y la ciudadanía trabajen en conjunto para mejorar la calidad del agua y garantizar un acceso equitativo a este recurso vital.

<p align="center"><b>LAS POLÍTICAS PÚBLICAS IMPLANTADAS DENTRO DEL CANTÓN DURAN PARA LA MEJORA DE SERVICIOS</b></p>	
	<p><b>1.- ¿Cómo se involucró a la ciudadanía en el diseño e implementación de las políticas públicas para la mejora de servicios en el cantón, y cuáles fueron los resultados de esta participación?</b></p> <p><b>2.- ¿Qué mecanismos de seguimiento y evaluación se han establecido para medir el impacto de las políticas públicas implementadas en la mejora de los servicios, y cuáles han sido los resultados obtenidos hasta el momento?</b></p> <p><b>3.- ¿Cómo se han integrado los principios de sostenibilidad en las políticas públicas para la mejora de servicios, considerando aspectos ambientales, sociales y económicos?</b></p> <p><b>4.- ¿Qué lecciones se han aprendido de la implementación de estas políticas públicas, y cómo se están utilizando estas lecciones para mejorar futuras iniciativas?</b></p>
<p align="center"><b>E1: DALTON NARVAEZ</b></p>	<p>1.- La participación ciudadana en Durán, en lo que respecta a la mejora de servicios, ha sido limitada. Si bien se han realizado algunas consultas públicas, estas suelen ser poco frecuentes y con poca profundidad. Como resultado, la ciudadanía se siente poco representada en las decisiones que afectan sus vidas y los proyectos ejecutados no siempre responden a sus necesidades reales.</p> <p>2.- Los mecanismos de seguimiento y evaluación en Durán suelen ser limitados y poco sistemáticos. Se han utilizado principalmente encuestas de satisfacción y indicadores básicos de servicio. Sin embargo, estos mecanismos no siempre son suficientes para medir el impacto real de las políticas públicas. Como resultado, se desconoce en gran medida el alcance de los logros obtenidos y las áreas que requieren mayor atención.</p>

**POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

	<p>3.- La integración de los principios de sostenibilidad en las políticas públicas para la mejora de servicios en Durán ha sido parcial. Se han implementado algunas medidas enfocadas en la eficiencia energética y la reducción del impacto ambiental, pero aún falta una visión más integral que considere los aspectos sociales y económicos.</p> <p>4.- De la implementación de políticas públicas en Durán se han aprendido lecciones valiosas sobre la importancia de la participación ciudadana, la necesidad de una planificación a largo plazo y la relevancia de la evaluación constante. Estas lecciones están siendo utilizadas para mejorar la calidad de los proyectos futuros y garantizar que respondan a las necesidades reales de la comunidad.</p>
<p><b>E2: CHRISTIAN MENDOZA</b></p>	<p>1.- En Durán, la participación ciudadana se ha centrado principalmente en encuestas y cabildos abiertos, donde los ciudadanos pueden expresar sus opiniones sobre los problemas que enfrentan. Sin embargo, estos mecanismos suelen ser unidireccionales, es decir, la ciudadanía tiene la oportunidad de expresar sus inquietudes, pero no siempre se les involucra en la toma de decisiones finales. Como consecuencia, muchos proyectos implementados no han logrado los resultados esperados y la comunidad ha percibido una falta de compromiso por parte de las autoridades.</p> <p>2.- En Durán, se han utilizado diversos mecanismos para evaluar el impacto de las políticas públicas, como encuestas a los ciudadanos, indicadores de cobertura y calidad del servicio y auditorías a las empresas prestadoras de servicios. Sin embargo, estos mecanismos presentan algunas limitaciones. Por ejemplo, las encuestas a menudo se centran en la satisfacción general y no profundizan en aspectos específicos del servicio. Además, los indicadores utilizados no siempre son los más adecuados para medir el impacto a largo plazo de las políticas. Como resultado, la información disponible sobre los resultados obtenidos es fragmentada y poco confiable.</p> <p>3.- En Durán se han implementado algunas iniciativas para incorporar la sostenibilidad en la gestión de los servicios públicos. Por ejemplo, se han promovido proyectos de eficiencia energética en la iluminación pública y se han instalado sistemas de tratamiento de aguas residuales. Sin embargo, estas acciones aún son aisladas y no forman parte de una estrategia de sostenibilidad a largo plazo. Además, la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre temas ambientales es limitada.</p> <p>4.- La experiencia en Durán ha demostrado que la participación ciudadana activa es fundamental para el éxito de las políticas públicas. Además, se ha aprendido que es crucial contar con una planificación estratégica a largo plazo que permita identificar prioridades y asignar recursos de manera eficiente. La evaluación constante de los proyectos ha permitido identificar las fortalezas y debilidades de las políticas implementadas, lo que ha servido para ajustar las estrategias y mejorar los resultados.</p>
<p><b>E3: ROSA CORTEZ GUERRERO</b></p>	<p>1.- La participación ciudadana en Durán es un tema complejo que requiere un análisis profundo. Si bien existen iniciativas para involucrar a la comunidad, estas suelen ser aisladas y poco sistemáticas. La falta de mecanismos institucionalizados para garantizar la participación ciudadana a lo largo de todo el proceso de diseño e implementación de políticas públicas ha limitado su efectividad. Además, la desconfianza de la ciudadanía hacia las autoridades y la falta de información clara y transparente dificultan la construcción de una relación de colaboración.</p> <p>2.- La evaluación de las políticas públicas en Durán es un área que requiere una mayor atención. Si bien se han realizado algunos esfuerzos para medir el impacto de las intervenciones, estos han sido insuficientes y poco sistemáticos. La falta de una cultura de evaluación y la escasez de recursos han limitado la capacidad de las instituciones para generar información confiable y oportuna. Además, la ausencia de un sistema de seguimiento y evaluación a largo plazo impide identificar las lecciones aprendidas y ajustar las políticas en consecuencia.</p> <p>3.- La integración de los principios de sostenibilidad en las políticas públicas de Durán es un proceso en curso que enfrenta diversos desafíos. Por un lado, existe una creciente conciencia</p>

	<p>sobre la importancia de la sostenibilidad, pero por otro lado, la falta de recursos económicos y la presión por obtener resultados a corto plazo limitan la implementación de medidas más ambiciosas. Además, la fragmentación institucional y la falta de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno dificultan la adopción de una visión integral de la sostenibilidad.</p> <p>4.- Si bien se han obtenido valiosas lecciones de la implementación de políticas públicas en Durán, aún existen desafíos por superar. La falta de continuidad en las políticas, la burocracia y la corrupción son algunos de los obstáculos que han limitado el impacto de las iniciativas implementadas. A pesar de esto, se ha avanzado en la construcción de una cultura de evaluación y aprendizaje, lo que permitirá mejorar la gestión pública en el futuro.</p>
--	---

*Tabla 3: Respuestas: Políticas Públicas Implementadas Dentro Del Cantón Duran Para La Mejora de Servicios*

Analizando la tabla tres se concluye que la mejora de los servicios públicos en Durán requiere un enfoque integral que involucre a todos los actores involucrados. Es fundamental fortalecer la participación ciudadana, mejorar los sistemas de seguimiento y evaluación, y promover la sostenibilidad. Al implementar estas recomendaciones, Durán podrá avanzar hacia una gestión pública más eficiente y equitativa, lo que redundará en una mejor calidad de vida para sus habitantes.

<p align="center"><b>LA OPINIÓN PÚBLICA FRENTE A LOS TRABAJOS REALIZADOS PARA LA MEJORA DE SERVICIO EN EL CANTÓN DURAN</b></p>	
	<p><b>1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Durán con los trabajos realizados para mejorar los servicios públicos en el cantón, y cuáles son las principales razones que justifican esta satisfacción o insatisfacción?</b></p> <p><b>2.- ¿Consideran los ciudadanos de Durán que los trabajos realizados han tenido un impacto positivo en su calidad de vida, y de qué manera?</b></p> <p><b>3.- ¿Qué aspectos de los trabajos realizados para mejorar los servicios públicos consideran los ciudadanos de Durán que aún requieren mejoras, y cuáles son sus principales expectativas para el futuro?</b></p> <p><b>4.- ¿Cómo valoran los ciudadanos de Durán los mecanismos de participación ciudadana implementados durante el proceso de planificación y ejecución de los trabajos de mejora de servicios?</b></p>
<p><b>E1: DALTON NARVAEZ</b></p>	<p>1.- El nivel de satisfacción de los ciudadanos de Durán con los trabajos realizados para mejorar los servicios públicos es variable y depende de varios factores. Si bien se han observado mejoras en algunos sectores, como el alcantarillado o la recolección de basura, existen aún muchas áreas donde los ciudadanos expresan su insatisfacción, principalmente debido a la falta de continuidad en los proyectos, la insuficiencia de la inversión y la percepción de que las obras no responden a sus necesidades reales.</p>

## POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA

	<p>2.- La percepción de los ciudadanos de Durán sobre el impacto de los trabajos realizados en su calidad de vida es mixta. Si bien algunos reconocen mejoras en ciertos servicios, como el alcantarillado o la recolección de basura, muchos expresan insatisfacción debido a la falta de continuidad en los proyectos, la insuficiencia de la inversión y la percepción de que las obras no responden a sus necesidades reales.</p> <p>3.- Los ciudadanos de Durán consideran que aún existen áreas significativas de mejora en los servicios públicos, principalmente en lo que respecta a la eficiencia, la continuidad y la equidad en la prestación de los mismos. Sus principales expectativas se centran en una mayor inversión en infraestructura, una mejor planificación urbana, una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones y una gestión más transparente y eficiente de los recursos públicos.</p> <p>4.- La valoración de los ciudadanos de Durán sobre los mecanismos de participación ciudadana es variable. Si bien algunos reconocen la importancia de ser consultados, muchos expresan insatisfacción debido a la falta de canales efectivos de comunicación, la poca transparencia en los procesos y la sensación de que sus opiniones no son realmente consideradas en la toma de decisiones finales.</p>
<p><b>E2:</b> <b>CHRISTIAN</b> <b>MENDOZA</b></p>	<p>1.- Las encuestas de satisfacción ciudadana en Durán muestran una opinión dividida sobre los trabajos realizados para mejorar los servicios públicos. Si bien algunos ciudadanos valoran positivamente las mejoras en la infraestructura vial y la ampliación de la cobertura de agua potable, otros expresan su insatisfacción debido a la recurrencia de problemas como las inundaciones, la falta de mantenimiento de las vías y la insuficiencia del transporte público. Las principales razones que justifican esta insatisfacción son:</p> <p>Falta de planificación a largo plazo: Muchos proyectos se ejecutan de manera aislada y no forman parte de una visión integral de desarrollo.</p> <p>Insuficiencia de recursos: La falta de inversión limita la capacidad de ejecutar proyectos de mayor envergadura.</p> <p>Corrupción: La percepción de corrupción en la gestión de los recursos públicos mina la confianza de los ciudadanos.</p> <p>Falta de participación ciudadana: Los ciudadanos sienten que no son consultados en la toma de decisiones y que los proyectos no responden a sus necesidades reales.</p> <p>2.- Las opiniones de los ciudadanos de Durán sobre el impacto de los trabajos realizados son variadas. Algunos destacan mejoras en la infraestructura vial, la ampliación de la cobertura de agua potable y la creación de espacios públicos. Sin embargo, otros señalan que estas mejoras son insuficientes y que persisten problemas como las inundaciones, la falta de mantenimiento de las vías y la insuficiencia del transporte público. La percepción de un impacto positivo en la calidad de vida está estrechamente relacionada con la satisfacción de necesidades básicas como el acceso al agua potable, el saneamiento y la movilidad.</p> <p>3.- Los ciudadanos de Durán expresan diversas inquietudes respecto a los servicios públicos. Entre los aspectos que consideran que requieren mejoras destacan:</p> <p>Infraestructura: Ampliación y mantenimiento de la red vial, alcantarillado, sistemas de agua potable y espacios públicos.</p> <p>Transporte público: Mayor frecuencia, rutas más eficientes y una flota de buses en mejores condiciones.</p> <p>Seguridad: Mayor presencia policial, iluminación en las calles y programas de prevención del delito.</p> <p>Gestión de residuos: Mejora en la recolección y disposición final de los residuos sólidos, así como la promoción de la cultura de reciclaje.</p> <p>Participación ciudadana: Mayor transparencia en la gestión pública y espacios de diálogo para que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y necesidades.</p> <p>Sus principales expectativas para el futuro incluyen:</p>

**POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

	<p>Una ciudad más sostenible: Con una mayor inversión en energías renovables, movilidad sostenible y espacios verdes.</p> <p>Una ciudad más inclusiva: Donde se garanticen los derechos de todos los ciudadanos, sin distinción de género, edad o condición social.</p> <p>Una ciudad más segura: Con una reducción de los índices de criminalidad y una mayor sensación de seguridad.</p> <p>Una ciudad más eficiente: Con una gestión pública más transparente y eficiente, que garantice la optimización de los recursos.</p> <p>4.- Los ciudadanos de Durán han participado en diversas iniciativas de participación ciudadana, como cabildos abiertos, encuestas y talleres. Sin embargo, la evaluación de estos mecanismos es mixta. Algunos ciudadanos valoran la oportunidad de expresar sus opiniones, mientras que otros critican la falta de seguimiento a sus propuestas y la percepción de que los procesos son más formales que sustantivos. Las principales razones de esta valoración desigual son:</p> <p>Falta de información: Muchos ciudadanos desconocen los mecanismos de participación existentes o no confían en que sus opiniones sean realmente consideradas.</p> <p>Falta de transparencia: Los procesos de toma de decisiones a menudo carecen de transparencia, lo que genera desconfianza entre los ciudadanos.</p> <p>Falta de seguimiento: Las propuestas de los ciudadanos no siempre son consideradas en la planificación y ejecución de los proyectos.</p> <p>Falta de empoderamiento: Los ciudadanos sienten que no tienen un verdadero poder de decisión en los procesos.</p>
<p><b>E3: ROSA CORTEZ GUERRERO</b></p>	<p>1.- El nivel de satisfacción de los ciudadanos de Durán con los servicios públicos es un indicador clave de la calidad de la gestión pública. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la percepción de los ciudadanos puede estar influenciada por factores como las expectativas, la información disponible y la experiencia personal. Para mejorar la satisfacción ciudadana es necesario:</p> <p>Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana: Involucrar a los ciudadanos en todas las etapas de los proyectos, desde la planificación hasta la evaluación.</p> <p>Mejorar la comunicación: Informar de manera clara y transparente sobre los avances de los proyectos y los desafíos que se enfrentan.</p> <p>Evaluar de manera constante los resultados: Implementar sistemas de seguimiento y evaluación que permitan identificar las áreas que requieren mayor atención.</p> <p>Combatir la corrupción: Fortalecer los mecanismos de control y transparencia para garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y eficaz.</p> <p>2.- La percepción de los ciudadanos de Durán sobre la mejora de su calidad de vida es un indicador clave del éxito de las políticas públicas. Sin embargo, es importante considerar que esta percepción está influenciada por factores como:</p> <p>Las expectativas de los ciudadanos: Si las expectativas son muy altas, es posible que los ciudadanos se sientan decepcionados, incluso si se han logrado avances significativos.</p> <p>La información disponible: La falta de información clara y transparente sobre los proyectos puede generar desconfianza y reducir la percepción de los beneficios.</p> <p>La experiencia personal: Los ciudadanos que se han visto directamente beneficiados por los proyectos tienden a tener una percepción más positiva.</p> <p>Para mejorar la percepción de los ciudadanos sobre el impacto de los trabajos realizados, es necesario:</p> <p>Fortalecer la comunicación: Informar de manera clara y transparente sobre los avances de los proyectos y los desafíos que se enfrentan.</p> <p>Involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones: Permitir que los ciudadanos participen en la identificación de las prioridades y en el diseño de las soluciones.</p>

	<p>Evaluar de manera constante los resultados: Implementar sistemas de seguimiento y evaluación que permitan identificar las áreas que requieren mayor atención.</p> <p>3.- Las expectativas de los ciudadanos de Durán reflejan una demanda creciente por servicios públicos de calidad y una mayor participación en la gestión de la ciudad. Sin embargo, es importante destacar que estas expectativas deben ser abordadas de manera integral y sostenible. Para ello, es necesario:</p> <p>Fortalecer la planificación urbana: Elaborar planes de desarrollo a largo plazo que permitan identificar las necesidades de la ciudad y asignar los recursos de manera eficiente.</p> <p>Promover la participación ciudadana: Crear mecanismos de participación ciudadana que permitan a los ciudadanos expresar sus opiniones y necesidades y que sus propuestas sean consideradas en la toma de decisiones.</p> <p>Invertir en infraestructura: Realizar una inversión sostenida en infraestructura para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>Fomentar la eficiencia y la transparencia: Implementar mecanismos de control y evaluación que garanticen la eficiencia en la gestión de los recursos públicos y la transparencia en la toma de decisiones.</p> <p>4.- La participación ciudadana es un elemento fundamental para garantizar que las políticas públicas respondan a las necesidades de la población. Sin embargo, para que esta participación sea efectiva, es necesario que se cumplan ciertos requisitos:</p> <p>Información clara y accesible: Los ciudadanos deben tener acceso a información clara y oportuna sobre los proyectos y los procesos de toma de decisiones.</p> <p>Canales de participación diversos: Se deben ofrecer diversos canales de participación para que los ciudadanos puedan elegir la forma más adecuada de participar.</p> <p>Seguimiento y evaluación: Las propuestas de los ciudadanos deben ser evaluadas y se deben informar los resultados de manera transparente.</p> <p>Empoderamiento ciudadano: Los ciudadanos deben sentirse capacitados para participar en los procesos de toma de decisiones y deben tener la certeza de que sus opiniones son valoradas.</p>
--	---

*Tabla 4: Respuestas: Opinión Pública Frente a Los Trabajos Realizados Para La Mejora De Servicio En El Cantón Duran*

Analizando la tabla cuatro en relación a la opinión pública en Durán refleja una mezcla de satisfacción e insatisfacción con los trabajos realizados para mejorar los servicios públicos. Para mejorar esta situación, es necesario adoptar un enfoque integral que combine la mejora de los servicios, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción. Es fundamental que las autoridades escuchen las demandas de la ciudadanía y trabajen en conjunto para construir una ciudad más justa y equitativa.

### **Análisis Comparativo y Profundización de las Respuestas sobre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en Durán**

Los tres análisis presentados por Dalton Narváez, Christian Mendoza y Rosa Cortez Guerrero ofrecen una visión detallada y complementaria sobre la situación del servicio de agua potable

## POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA

y alcantarillado en Durán. A continuación, se realizará un análisis comparativo y se profundizarán algunos aspectos clave:

### Análisis Comparativo

- **Percepción Ciudadana:** Los tres autores coinciden en que la percepción general de la ciudadanía sobre la calidad del servicio es negativa, destacando problemas como la escasez de agua, la baja presión, la mala calidad del agua y la ineficiencia en la atención a las solicitudes.
- **Causas de los Problemas:** Los tres análisis identifican causas comunes como la obsolescencia de la infraestructura, la creciente demanda, la falta de inversión y la gestión ineficiente.
- **Impacto en el Desarrollo Socioeconómico:** Se reconoce la relación directa entre la calidad del servicio y el desarrollo socioeconómico, destacando que un suministro de agua seguro y confiable es fundamental para mejorar la salud pública y la calidad de vida.
- **Desafíos y Soluciones:** Los tres autores presentan una visión similar sobre los desafíos que enfrenta la empresa prestadora del servicio de agua potable EMAPAD - EP y proponen soluciones como la renovación de la infraestructura, la mejora de la gestión y la participación ciudadana.

### Profundización de Aspectos Clave

1. **Factores que Influyen en la Insatisfacción Ciudadana:**
  - **Falta de continuidad en los servicios:** Cortes frecuentes de agua y problemas recurrentes con el alcantarillado generan frustración en la ciudadanía.
  - **Calidad del agua:** El mal olor, sabor y turbidez del agua afectan la salud y la calidad de vida de los habitantes.
  - **Falta de atención a las solicitudes:** La lentitud en la respuesta a las denuncias y solicitudes de reparación agrava la situación.

**2. Déficit en la Gestión de la EP:**

- Planificación insuficiente: La falta de una planificación a largo plazo impide abordar de manera integral los problemas del sistema.
- Ineficiencia en la operación y mantenimiento: La falta de mantenimiento preventivo y la ineficiencia en la operación de las plantas de tratamiento contribuyen a la degradación del servicio.
- Escasa participación ciudadana: La falta de mecanismos efectivos de participación limita la capacidad de la ciudadanía para influir en las decisiones.

**3. Impacto en la Salud Pública y el Medio Ambiente:**

- Enfermedades: El consumo de agua contaminada puede provocar enfermedades gastrointestinales y otras afecciones.
- Contaminación ambiental: Los vertidos de aguas residuales sin tratar contaminan ríos y suelos.

**4. Necesidad de una Solución Integral:**

- Inversión en infraestructura: Renovación de redes, construcción de nuevas plantas de tratamiento y ampliación de la cobertura.
- Gestión eficiente: Optimización de los procesos de producción y distribución, implementación de sistemas de medición y control de las pérdidas de agua.
- Participación ciudadana: Creación de mecanismos de participación continua y efectiva.
- Fortalecimiento institucional: Mejora de la capacidad técnica y administrativa de la EP.
- Financiamiento sostenible: Búsqueda de fuentes de financiamiento a largo plazo para garantizar la sostenibilidad de las inversiones.

**Recomendaciones**

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

- **Elaborar un plan maestro:** Un plan a largo plazo que aborde de manera integral los problemas del sistema de agua potable y alcantarillado.
- **Fortalecer la participación ciudadana:** Crear mecanismos de participación continua y efectiva, como consejos ciudadanos y presupuestos participativos.
- **Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas:** Publicar información sobre la calidad del agua, los proyectos en ejecución y los resultados obtenidos.
- **Invertir en tecnología:** Implementar sistemas de telemetría y telecontrol para monitorear en tiempo real el estado de la red y detectar fugas.
- **Promover la eficiencia hídrica:** Implementar programas de educación y concientización para fomentar el uso eficiente del agua.
- **Establecer alianzas estratégicas:** Colaborar con otras instituciones, como universidades y organizaciones de la sociedad civil, para desarrollar soluciones innovadoras.

### **Análisis Comparativo y Profundización de las Respuestas sobre Políticas Públicas en Durán**

Los tres análisis presentados por Dalton Narváez, Christian Mendoza y Rosa Cortez Guerrero ofrecen una visión general de las políticas públicas implementadas en Durán para mejorar los servicios. A continuación, se realizará un análisis comparativo y se profundizarán algunos aspectos clave:

#### **Análisis Comparativo**

- **Participación Ciudadana:** Los tres autores coinciden en que la participación ciudadana en Durán ha sido limitada y poco efectiva. Sin embargo, Cortez Guerrero destaca la importancia de construir una relación de confianza entre la ciudadanía y las autoridades.
- **Seguimiento y Evaluación:** Los tres análisis señalan la falta de mecanismos de seguimiento y evaluación sistemáticos. Mendoza enfatiza la importancia de utilizar indicadores más adecuados para medir el impacto a largo plazo.

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

- **Sostenibilidad:** Los autores concuerdan en que la integración de los principios de sostenibilidad ha sido parcial. Cortez Guerrero destaca la necesidad de una visión integral y la importancia de superar la fragmentación institucional.
- **Lecciones Aprendidas:** Los tres autores coinciden en la importancia de la participación ciudadana, la planificación a largo plazo y la evaluación constante.

### **Profundización de Aspectos Clave**

#### **1. Causas de la limitada participación ciudadana:**

- **Desconfianza en las autoridades:** Historial de incumplimiento de promesas y falta de transparencia.
- **Falta de información:** La ciudadanía no cuenta con información clara y oportuna sobre los proyectos y decisiones.
- **Mecanismos de participación insuficientes:** Las consultas públicas suelen ser puntuales y no garantizan la representación de todos los sectores.

#### **2. Retos para la evaluación:**

- **Falta de indicadores adecuados:** Dificultad para medir el impacto de las políticas en aspectos cualitativos como la satisfacción ciudadana y la calidad de vida.
- **Escasos recursos:** Limitaciones presupuestarias para realizar evaluaciones exhaustivas.
- **Falta de personal capacitado:** Déficit de profesionales con conocimientos en evaluación de políticas públicas.

#### **3. Barreras para la sostenibilidad:**

- **Priorización de intereses a corto plazo:** Dificultad para tomar decisiones que tengan un impacto positivo a largo plazo.
- **Falta de coordinación interinstitucional:** Dificultad para implementar políticas que involucren a diferentes actores.

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

- Resistencia al cambio: Tendencia a mantener prácticas tradicionales y a resistir la adopción de nuevas tecnologías y enfoques.

### Recomendaciones

Para mejorar la situación, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la participación ciudadana:
  - Crear mecanismos de participación más inclusivos y transparentes.
  - Garantizar la representación de todos los sectores de la población.
  - Informar de manera clara y oportuna sobre los proyectos y decisiones.
- Mejorar los sistemas de seguimiento y evaluación:
  - Desarrollar indicadores más completos y relevantes.
  - Implementar sistemas de monitoreo continuo.
  - Fortalecer la capacidad institucional para realizar evaluaciones.
- Promover la sostenibilidad:
  - Integrar la sostenibilidad en todas las políticas públicas.
  - Fomentar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.
  - Promover la economía circular y la gestión sostenible de los recursos naturales.
- Fortalecer la gobernanza:
  - Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.
  - Fortalecer las instituciones y los mecanismos de coordinación.
  - Promover la participación del sector privado y la sociedad civil.

### **Análisis Comparativo y Profundización de las Respuestas sobre Opinión Pública en Durán**

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

Los tres análisis presentados por Dalton Narváez, Christian Mendoza y Rosa Cortez Guerrero ofrecen una visión detallada sobre la opinión pública en Durán respecto a los trabajos realizados para mejorar los servicios públicos. A continuación, se realizará un análisis comparativo y se profundizarán algunos aspectos clave:

### **Análisis Comparativo**

- **Nivel de Satisfacción:** Los tres autores coinciden en que el nivel de satisfacción de los ciudadanos es variable, con una tendencia hacia la insatisfacción en ciertas áreas.
- **Razones de la Insatisfacción:** Los tres análisis identifican causas comunes como la falta de continuidad en los proyectos, la insuficiencia de inversión y la percepción de que las obras no responden a las necesidades reales.
- **Expectativas Futuras:** Los ciudadanos esperan una mayor inversión en infraestructura, una mejor planificación urbana y una mayor participación en la toma de decisiones.
- **Valoración de la Participación Ciudadana:** Los tres autores señalan que la participación ciudadana ha sido limitada y que los mecanismos implementados no siempre han sido efectivos.

### **Profundización de Aspectos Clave**

1. **Factores que Influyen en la Insatisfacción:**
  - **Falta de comunicación efectiva:** La información sobre los proyectos y sus avances no llega de manera clara y oportuna a la ciudadanía.
  - **Percepción de corrupción:** La sospecha de que los recursos no se utilizan de manera eficiente o transparente mina la confianza en las autoridades.
  - **Desigualdades en la distribución de beneficios:** Los proyectos no siempre benefician a todos los sectores de la población por igual.
2. **Expectativas No Cumplidas:**

## POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA

- Proyectos inconclusos: Obras que quedan inconclusas generan frustración y desconfianza.
- Mantenimiento inadecuado: La falta de mantenimiento de las infraestructuras deteriora rápidamente los servicios.
- Falta de soluciones a problemas crónicos: Problemas como las inundaciones o la falta de transporte público persisten a pesar de las intervenciones.

### 3. Limitaciones de la Participación Ciudadana:

- Mecanismos superficiales: Las consultas públicas suelen ser puntuales y no garantizan una participación real en la toma de decisiones.
- Falta de empoderamiento: Los ciudadanos no se sienten con las herramientas necesarias para incidir en las decisiones.
- Desconfianza en las instituciones: La experiencia pasada de participación ciudadana puede haber generado desconfianza.

### Recomendaciones

Para mejorar la opinión pública y aumentar la satisfacción de los ciudadanos, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la comunicación:
  - Crear canales de comunicación bidireccionales.
  - Informar de manera clara y transparente sobre los proyectos.
  - Utilizar diversos medios para llegar a todos los sectores de la población.
- Aumentar la participación ciudadana:
  - Implementar mecanismos de participación continua y efectiva.
  - Fortalecer las organizaciones comunitarias.
  - Capacitar a los ciudadanos para que participen de manera informada.
- Mejorar la calidad de los servicios:

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

- Priorizar proyectos que respondan a las necesidades reales de la población.
- Garantizar la continuidad de los servicios.
- Realizar un mantenimiento adecuado de las infraestructuras.
- Combatir la corrupción:
  - Promover la transparencia y la rendición de cuentas.
  - Fortalecer los mecanismos de control y vigilancia.
  - Sancionar a los responsables de actos de corrupción.

### **Discusión de resultados**

De acuerdo con los datos obtenidos, en la relación de la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en Durán se ve gravemente comprometida por una combinación de factores interrelacionados. La escasez del recurso hídrico, agravada por el crecimiento demográfico y la falta de planificación, ha generado una creciente demanda que la infraestructura actual no puede satisfacer. Esta infraestructura, en muchos casos obsoleta y deficiente, contribuye a pérdidas significativas de agua por fugas y a una baja presión en las redes de distribución.

A su vez, la gestión ineficiente de la empresa prestadora del servicio ha limitado la capacidad de respuesta ante las necesidades de la población, reflejándose en una atención deficiente a las solicitudes de los usuarios y en una planificación a largo plazo insuficiente. La subinversión crónica en el sector ha exacerbado estos problemas, impidiendo la renovación de la infraestructura y la implementación de tecnologías más eficientes. En conjunto, estos factores han generado una situación insostenible que afecta la calidad de vida de los habitantes de Durán y limita el desarrollo socioeconómico de la ciudad.

En lo que respecta a las políticas públicas en el cantón Durán, deben evolucionar hacia un enfoque que priorice la participación ciudadana, el fortalecimiento institucional y la

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

evaluación continua. Es fundamental que los habitantes de Durán se sientan involucrados en la toma de decisiones que afectan sus vidas, a través de mecanismos de participación claros y accesibles. Asimismo, es necesario fortalecer las capacidades de las instituciones públicas para diseñar, implementar y evaluar políticas públicas de manera eficiente y efectiva.

La evaluación constante de los servicios públicos, como el de agua potable y alcantarillado, permitirá identificar áreas de mejora y ajustar las políticas en consecuencia. La implementación de estos cambios no solo mejorará la calidad de vida de los ciudadanos, sino que también fortalecerá la legitimidad del gobierno local y fomentará una mayor confianza en las instituciones.

Adicionalmente, la opinión pública en Durán refleja una profunda desconfianza hacia las instituciones debido a una comunicación deficiente y la percepción generalizada de corrupción. La falta de información clara y oportuna sobre los proyectos y decisiones gubernamentales ha generado un vacío de confianza que se ve agravado por la percepción de que los beneficios de las obras públicas no se distribuyen equitativamente, beneficiando a unos pocos en detrimento de la mayoría.

Esta situación ha desencadenado una apatía ciudadana y una limitada participación en los procesos de toma de decisiones. Para revertir esta tendencia, es fundamental fortalecer los canales de comunicación, garantizar la transparencia en la gestión de los recursos públicos y promover mecanismos de participación ciudadana que garanticen una representación equitativa de todos los sectores de la población. Solo a través de una comunicación abierta y honesta, y de una mayor participación ciudadana, se podrá construir una relación de confianza entre las instituciones y la comunidad, y avanzar hacia una mejora sustancial en la calidad de los servicios públicos en Durán.

### **Conclusiones.**

En conclusión, la implementación de medidas como el uso de tecnologías de la información y la comunicación, junto con el fortalecimiento de la capacidad institucional, se presenta como una estrategia clave para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión del servicio de agua potable y alcantarillado. La capacitación del personal y la adopción de

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

buenas prácticas de gestión no solo optimizan los procesos internos, sino que también fomentan la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Estos elementos son fundamentales para construir un sistema más confiable y accesible para la población.

Además, revertir las deficiencias actuales requiere una inversión significativa en infraestructura, como la renovación de redes de distribución y la construcción de plantas de tratamiento, así como la optimización de los sistemas de gestión. Sin embargo, estos esfuerzos técnicos deben ir acompañados de un compromiso firme con la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. La participación de los ciudadanos en la toma de decisiones es igualmente crucial, ya que permite que las soluciones sean más inclusivas y respondan a las necesidades reales de la comunidad.

Finalmente, la mejora del servicio de agua potable y alcantarillado en Durán depende de un esfuerzo coordinado entre las autoridades, la sociedad civil y los ciudadanos. Mediante una planificación estratégica, una inversión adecuada y un enfoque participativo, es posible garantizar un servicio de calidad que contribuya al bienestar de la población y al desarrollo sostenible del cantón. Este enfoque integral no solo resolverá los problemas actuales, sino que también sentará las bases para un futuro más equitativo y resiliente.

### **Fortalezas y Limitaciones.**

La fortaleza de la investigación radica en su enfoque cualitativo, el cual permite incorporar argumentos clave y detallar recomendaciones basadas en las entrevistas realizadas. Este enfoque resalta las perspectivas y experiencias de los actores involucrados, proporcionando una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades para mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado en el cantón Durán. Además, el estudio subraya el impacto social de estas mejoras, evidenciando cómo un servicio eficiente y sostenible puede transformar positivamente la calidad de vida de la población. Al enfatizar la importancia de una visión a largo plazo, la investigación no solo aborda las necesidades inmediatas, sino que

## **POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

también propone estrategias para garantizar la sostenibilidad del sistema en el futuro, asegurando su continuidad y beneficio para las generaciones venideras.

Sin embargo, la investigación enfrenta limitaciones y posibles sesgos debido a la falta de tiempo para recopilar información detallada de los usuarios, lo que dificulta una evaluación más completa y representativa. Además, la situación actual del país, marcada por desafíos económicos, sociales y políticos, complica aún más el análisis del sistema, ya que estos factores externos pueden influir en los resultados y en la percepción de los usuarios. Estas limitaciones resaltan la necesidad de futuros estudios que consideren un período más extenso y un contexto más estable para obtener conclusiones más precisas y robustas.

### **Futuras líneas de investigación.**

En este contexto, es fundamental desarrollar líneas de investigación dentro de otros contextos que estén relacionados con la Gestión pública y su incidencia en la calidad de servicio, esta revisión proporcionará una comprensión más profunda de los factores que afectan la eficacia del personal en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado del Cantón Duran y ayudará a identificar áreas de mejora para optimizar el rendimiento y la gestión pública frente la incidencia de la calidad del servicios.

El papel de la tecnología, como una futura línea de investigación se puede aprovechar para mejorar la gestión, el monitoreo y la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado dentro del cantón Duran.

Las asociaciones público-privadas resultaran posiblemente beneficiosa para afrontar los desarrollos tecnológicos y a su vez los beneficios de esta asociación, y la integración de las diferentes instituciones del estado, mejorando las asociaciones público-privadas en el sector del agua potable.

Y por ultima, pero importante, el mejoramiento de las gestiones basadas con la comunidad para garantizar la gestión eficaz de los recursos, Se sugiere implementar canales de comunicación efectivos y transparentes que faciliten el intercambio de información y la resolución de conflictos de manera oportuna y constructiva.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Akitoby, B. (2020). *Inversión pública y asociaciones público-privadas*. <https://doi.org/10.5089/9781589065451.051>

Arbey, A., & Upegui, S. (2020). El artículo sistematización de experiencias: construcción de sentido desde una perspectiva crítica. *Revista Virtual del Norte - Universidad Católica del Norte*, 29(1), 7. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n29a1>

Arrojo, P. (2019). *Revista de Relaciones Internacionales*. <https://doi.org/10.15366/relacionesinternacionales2009.12.002>

Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14), 113-131. [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.244](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)

Benítez, I. A., & García, G. M. (2018). Servicios públicos del agua, valor público y sostenibilidad. *Fundación Dialnet - Gestión y Política Pública*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297009>

Bensusan, N. R. (2018). Retos de la gestión sustentable de los servicios de agua potable y saneamiento. *Programa Conjunto del Sistema de las Naciones Unidas*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d229f1eb-f766-466d-9c43-3901e037ef65/content>

Bossi, A. (2021). Some thoughts about the application of intellectual capital in the public sector. <https://doi.org/10.1080/02102412.2005.10779547>

Bravo, S. (2018). Hacia un reconocimiento del agua como derecho humano universal. *Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla*. <https://idus.us.es/handle/11441/76178>

Burgos, & Morocho. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

Caldera, R., & Tagle, D. (2019). El derecho humano al agua. Un análisis desde la perspectiva de gobernanza y los proyectos políticos. *Pontificia Universidad Católica de Rio de Janeiro, O Social em Questão*. <https://www.redalyc.org/journal/5522/552264396007/html/>

Capel, H. (2020). El agua como servicio público. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*. <https://www.ub.edu/geocrit/b3w-218.htm>

Cepeda, J. P., & Cifuentes, W. (2019). Sistema de gestión de calidad en el sector público. Una revisión literaria. *Podium*, 36, 35-54. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>

Chacha, J., & Sánchez, J. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Universidad y Sociedad Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 15(2), 205-213. <https://orcid.org/0009-0006-9440-3733>

Chávez, N., & Jhonny, W. (2018). El derecho fundamental al agua dentro del marco del servicio público de agua potable en Ecuador. *Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6190>

Cifuentes-Martínez, W. E. (2019). Sistema de gestión de calidad en el sector público. Una revisión literaria. *Podium*, 36, 35-54. <http://orcid.org/0000-0001-5410-9763>

Echeverría-Molina, J. (2020). El derecho humano al agua potable. <https://doi.org/10.11144/javeriana.vj136.dhap>

Espinel, A. (2023). Cumplimiento de objetivos de gobierno mediante “Delivery Unit”. *Revista de Estudios de Políticas Públicas - Universidad de Chile*. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2023.67979>

García, T. (2018). Mecanismo de acceso a la información ambiental. *Anuario Español de Derecho Internacional*. <https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/17245>

## POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA

Guterres, A. (2023). Objetivos de desarrollo sostenible. *Naciones Unidas*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar Revista de Empresas y Gobiernos - Corporación Universitaria Iberoamericana*, 1(4). <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.04.002>

López, C. (2021). Desarrollo promocional e integral. *Revista Universidad y Sociedad*, 1(84). <https://doi.org/10.19052/ruls.vol1.iss84.6>

Martín, S., & Lafuente, V. (2019). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación Bibliotecológica*, 31(71). <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57814>

Martínez, M. E. (2021). Agricultural production and dispossession of nature in the current phase of capitalist accumulation. *Revista UNAM*. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2018.14.63386>

Martínez, Z. A. (2023). La inactividad de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillado y el acceso al servicio. *Universidad de El Salvador - Sistema Bibliotecario*. <https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/31353/>

Miranda, N. D. (2019). Estrategia de marketing relacional para lograr la fidelización de los clientes. *Apuntes Universitarios*, 4(2), 25-42. <https://doi.org/10.17162/au.v4i2.57>

Moyano, M. D. (2022). La comunicación universitaria. Modelos, tendencias y herramientas para una nueva relación con sus públicos. <https://doi.org/10.7195/ri14.v8i2.248>

Omnium, G. (2023). La importancia del agua para el desarrollo sostenible. *Global Omnium*. <https://actualidad.globalomnium.com/la-importancia-del-agua-para-el-desarrollo-sostenible/>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). Agua y saneamiento. *OPS - Determinantes Sociales y Ambientales para la Equidad en la Salud*. <https://www.paho.org/es/temas/agua-saneamiento>

- Pelayo, J., & Ortiz, N. (2020). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación Administrativa*, 48(123), 1-16. <https://doi.org/10.35426/iav48n123.03>
- Pérez, S. (2018). Parámetros indicadores del agua potable doméstica urbana, umbrales y consecuencias para la salud. *Consejo General de Arquitectura Técnica e Investigación*. <https://www.riarte.es/handle/20.500.12251/351>
- Porras, M. S. (2023). Las nuevas tecnologías en el ámbito laboral. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 37, 161-191. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2023.37.18543>
- Red Pacto Mundial. (2020). Agua y saneamiento. *Objetivo de Desarrollo Sostenible*. <https://www.pactomundial.org/ods/6-agua-limpia-y-saneamiento/>
- Rodríguez, D., & Artista, A. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista Científica de la Universidad Nacional de San Agustín*, 1(55). <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Ruiz, C., & Milena, D. (2020). La prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. Análisis y prospectiva. *The Provision of Drinking Water and Basic Sanitation Services. Analysis and Prospective*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3582622](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3582622)
- Salas, G. (2022). Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research. <https://doi.org/10.17169/fqs-19.1.2656>
- San Juan, M. M. (2022). Capital social y percepciones económicas. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 34. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2023.34.84242>
- Sarmiento, S. (2024). Inversión de agua. *Reforma de Opinión*. <https://www.reforma.com/inversion-en-agua-2024-04-02/op268528>
- Sotelo, J., Figueroa, E., & Carreón, E. (2023). Sistemas de gestión en instituciones de educación superior, su operación y la correlación con la calidad en el servicio. *RIDE*.

*Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1540>

Sutorius, M., & Rodríguez, S. (2021). Rev. de Derecho de Estado - El fundamental derecho del agua. <https://doi.org/10.18601/01229893.n35.09>

Tavares, F. (2019). Análisis al acceso de la población a los servicios de saneamiento básicos. *Universidad Federal de Campina Grande*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164673>

Treviño, R., & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 556-565. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>

Naciones Unidas. (2020). Objetivos de desarrollo sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2018/08/sabes-cuales-son-los-17-objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Naciones Unidas. (2019). Decenio Internacional para la Acción "El agua es fuente de vida". *Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas*. [https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/water\\_and\\_sustainable\\_development.shtml](https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/water_and_sustainable_development.shtml)

Uruburu, A. E. (2023). La noción del servicio público y el estado de derecho. *Novum Jus*, 17(1). <https://novumjus.ucatolica.edu.co/article/view/658>

Valdiviezo, J. (2019). Derecho al agua: realidad jurídica constitucional en el Ecuador. *Universidad de Guayaquil - Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas*. [https://biblioteca.semisud.org/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=281154](https://biblioteca.semisud.org/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=281154)

Valentín, L. (2018). Las políticas públicas de abastecimiento de agua potable y saneamiento. *Agua y Territorio - Water and Landscape*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6493234>

**POLIT CORTEZ Y GODOY -ZÚÑIGA**

Varela, M., & Vives, T. (2019). Autenticidad y calidad en la investigación educativa cualitativa: multivocalidad. *Metodología de Investigación en Educación*, 5(19). <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.04.006>

Victral, D. M. (2020). Economic sustainability of water supply public policy. *Research, Society and Development*, 9(7). <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/3435>

Yoon, Y., & Cheon, K. (2020). A qualitative review of cruise service quality: Case studies from Asia. *Sustainability*, 12(19), 1-24. <https://doi.org/10.3390/su12198073>

Zurbriggen, C. (2020). Revista de Gestión Pública. <https://doi.org/10.22370/rgp.2014.3.2.2245>