

**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**

**Contributions to the public management model based on the principles of institutional governance. Case study: Water and Sewerage Directorate of the GAD Montecristi**

**Jeniffer Gabriela Napa-Plúa<sup>1</sup>**  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí -  
Ecuador  
[jnapa0448@pucesm.edu.ec](mailto:jnapa0448@pucesm.edu.ec)

**Eduardo Geovanny Espinoza-Gálvez<sup>2</sup>**  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí -  
Ecuador  
[eespinoza@pucesm.edu.ec](mailto:eespinoza@pucesm.edu.ec)

**[doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2452](https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2452)**

V9-N3 (may-jun) 2024, pp 506-518 | Recibido: 19 de marzo del 2024 - Aceptado: 11 de abril del 2024 (2 ronda rev.)

---

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9000-2815>

2 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7549-4899>

### Cómo citar este artículo en norma APA:

Napa-Plúa, J., Espinoza-Gálvez, E., (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/10.33386/593dp.2024.3.2452>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

La investigación se centró en analizar el modelo de Gestión Pública empleada por el GAD de Montecristi mediante la dirección de agua potable y alcantarillado, para ello se midió la percepción y satisfacción ciudadana respecto a los servicios de agua y alcantarillado, destacando la calidad, continuidad y accesibilidad como ejes principales, también se buscó identificar áreas de mejora en la gestión pública considerando factores técnicos, administrativos, socioeconómicos y ambientales. La metodología empleada incluyó análisis de encuestas y entrevistas, procesadas estadísticamente, para obtener una imagen clara de la situación actual. Los resultados mostraron una percepción negativa de la calidad del agua y se evidenció desafíos en cuanto a la continuidad del servicio y la equidad en la accesibilidad. Las conclusiones apuntaron a la necesidad de una gestión más efectiva y de infraestructuras mejoradas para afrontar la demanda y las expectativas de los ciudadanos. La investigación sugirió la creación de una empresa pública de agua y alcantarillado como clave de recomendación, proponiendo un modelo de gestión que centralice operaciones, optimice recursos y mejore la respuesta a las necesidades locales. Este cambio apunta a una gestión por resultados y gestión participativa, incrementando la eficiencia y la implicación comunitaria en la toma de decisiones, y promoviendo la sostenibilidad y la profesionalización del servicio.

**Palabras claves:** gestión pública de servicios; calidad del agua; satisfacción ciudadana; empresa pública de agua potable; gobernanza; políticas públicas, desarrollo territorial local; desarrollo territorial rural.

## ABSTRACT

The research focused on analyzing the public management model used by the GAD of Montecristi through the drinking water and sewerage department. To this end, the perception and satisfaction of citizens with respect to water and sewerage services was measured, highlighting quality, continuity and accessibility as the main axes, and also sought to identify areas for improvement in public management considering technical, administrative, socioeconomic and environmental factors. The methodology employed included analysis of surveys and interviews, processed statistically, to obtain a clear picture of the current situation. The results showed a negative perception of water quality and revealed challenges in terms of service continuity and equity in accessibility. Conclusions pointed to the need for more effective management and improved infrastructure to meet the demand and expectations of citizens. The research suggested the creation of a public water and sewerage company as a key recommendation, proposing a management model that centralizes operations, optimizes resources and improves response to local needs. This change aims at management by results and participatory management, increasing efficiency and community involvement in decision making, and promoting sustainability and professionalization of the service.

**Keywords:** public management of services; water quality; citizen satisfaction; public water utility; governance; public policies; local territorial development; rural territorial development.

## Introducción

En las últimas décadas, la eficiencia de la gestión pública ha cobrado una gran importancia, especialmente en el sector de los servicios básicos; como es, el suministro de agua y el sistema de alcantarillado sanitario; estos servicios no solo son fundamentales para la calidad de vida de la ciudadanía, también son indicativos del nivel de desarrollo y eficiencia administrativa de una región. En este contexto, el presente estudio se enfoca en la evaluación del modelo de gestión pública en la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Montecristi.

El cantón Montecristi está ubicado en la provincia de Manabí, es conocida como una ciudad cultural que posee, según (GAD Montecristi, 2023), 107.785 habitantes y una extensión de 705,03 km<sup>2</sup>; estas particularidades causan que este cantón enfrente desafíos singulares en cuanto a la gestión de sus recursos hídricos y sistemas de saneamientos. Esta investigación surge de la necesidad de comprender mejor el cómo los modelos de gestión pública influyen en la eficiencia y efectividad de estos servicios esenciales, a través de un análisis detallado y una metodología mixta, el estudio proporcionará una visión integral de la situación actual, identificando tanto fortalezas como áreas de mejora.

La relevancia de este estudio radica no solo en su contribución al conocimiento académico en el campo de gestión pública, sino también en el potencial para informar y guiar las políticas locales. Al enfocar este estudio en la percepción y en la satisfacción de los ciudadanos, esta pesquisa pretende ofrecer una perspectiva centrada en el usuario, y una propuesta crucial para el diseño y la implementación de estrategias de mejora en la administración de servicios públicos y, en una gobernanza territorial coherente a las necesidades de los –actuales y potenciales- beneficiarios.

La pregunta que guía esta investigación se formuló con base en una exploración *in situ*:

¿Cómo influye el modelo de gestión pública en la mejora de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado del GAD Montecristi? Para resolver esta interrogante se plantearon los siguientes objetivos (general y específicos):

Como objetivo general: Analizar el modelo de gestión adoptado por la Municipalidad de Montecristi y evaluar su incidencia en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado para determinar su eficiencia y efectividad.

Con el fin de lograr el objetivo general, se plantearon un par de objetivos específicos: a) Interpretar la percepción de los ciudadanos de Montecristi respecto a la calidad, continuidad y accesibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; b) Identificar posibles áreas de mejora y desafíos en la gestión y provisión de estos servicios, considerando aspectos técnicos, administrativos, socioeconómicos y ambientales.

Este estudio adopta un enfoque metodológico mixto, que combina técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una comprensión profunda del modelo de gestión y, su incidencia en la satisfacción de los clientes en torno a la dotación de agua potable en el cantón de Montecristi. Desde el enfoque cuantitativo se llevó a cabo una encuesta estructurada, distribuida a una muestra de 193 usuarios del sistema de agua potable. Esta encuesta fue diseñada para evaluar varios aspectos de la satisfacción del servicio, incluyendo la accesibilidad, calidad y confiabilidad-

En paralelo, se realizó una entrevista semiestructurada al actor determinante en el modelo de gestión, proporcionando un *insights* cualitativo que enriquece la comprensión del mecanismo de la gestión. Este enfoque (dual) asegura una evaluación completa de la situación, permitiendo no solo identificar los niveles de satisfacción y sus factores determinantes, sino también comprender el proceder administrativo del aparato gubernamental, sus fortalezas y sus debilidades.

## Aproximaciones teóricas

## Gestión Pública de Servicios

La gestión pública, como disciplina y práctica, se centra en la organización, administración y supervisión de las entidades gubernamentales y sus diversas funciones. Según (Bolívar Ramírez y García Galindo, 2014), indican que esta área abarca una amplia gama de actividades, desde la formulación de políticas públicas hasta la implementación y gestión de servicios públicos, desempeñando un papel crucial en el bienestar y desarrollo de la sociedad.

Por su parte, (Sánchez y Liendo, 2020), indica que la gestión pública se refiere al conjunto de procesos, políticas y prácticas empleadas por los gobiernos y sus departamentos para administrar recursos, implementar políticas y ofrecer servicios a la ciudadanía.

En consecuencia, la amplitud de la incidencia de la gestión pública se enmarca según los modelos de gestión; estos describen las diversas maneras en que los gobiernos y las entidades administrativas organizan y conducen sus operaciones y servicios (Ariza Téllez et al., 2021). Estos modelos son fundamentales para entender cómo se pueden estructurar y mejorar los servicios públicos, incluyendo áreas críticas como el suministro de agua y el alcantarillado. A continuación, se detalla los tipos de modelo de gestión pública más destacados:

i) Modelo burocrático, se basa en los principios de la administración clásica, este modelo enfatiza la jerarquía, la formalidad, la rigidez en los procesos y la adherencia a las reglas y regulaciones establecidas; este se caracteriza por una alta centralización, procesos estandarizados y roles claramente definidos. (Lasso Molina, 2021)

ii) Modelo de Gestión por Resultados (GPR), se inspira en prácticas del sector privado, este modelo se centra en la eficiencia, la efectividad y la orientación a resultados de servicios e identidades privadas, su principal característica es el uso de indicadores de rendimiento, incentivo, competencia y

contratación de servicios a entidades privadas. (Villagómez Hidalgo, 2022)

iii) Modelo descentralizado, implica la transferencia de autoridad y responsabilidad desde el nivel central a los gobiernos locales y regionales; su principal característica es una mayor autonomía local para la toma de decisiones más cercanas a los ciudadanos y adaptabilidad a contextos y necesidades específicas. (Batallas Gómez, 2013)

iv) Modelo participativo, enfatiza la participación activa de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones y en la evaluación de los servicios públicos; su principal característica son el diálogo abierto, procesos colaborativos y toma de decisiones efectivas. (Bravo Yandún, 2021)

Después de haber explorado la gestión pública y con la finalidad de darle dirección a esta investigación, es esencial reconocer cómo estas prácticas y teorías se aplican específicamente en sectores críticos como la gestión de servicios de agua y alcantarillado. Este análisis es crucial debido a que la gestión de agua y alcantarillado no solo lleva intrínsecos los desafíos como la eficacia, la equidad y la sostenibilidad de la administración pública, sino que conlleva la necesidad de responder a la ciudadanía sobre los recursos esenciales para la subsistencia.

## Calidad del Agua

La gestión eficiente de los servicios de agua y alcantarillado es un pilar fundamental para la salud pública y la sostenibilidad ambiental, (Sánchez Camino, 2011) indica que dichos servicios, que van más allá de ser simples comodidades, son esenciales para la prevención de enfermedades y el mantenimiento de un entorno saludable. La eficacia en la administración de estos recursos enfrenta desafíos constantes, incluyendo la garantía de un acceso universal y el manejo adecuado de las aguas residuales, aspectos críticos para el bienestar de cualquier comunidad.

Dentro de esta gestión, (Vicuña Perez, 2019) expresa que la calidad del agua al igual que la accesibilidad emergen como las prioridades más destacadas, siendo esencial que cumpla con los estándares de potabilidad y la expansión de los servicios en zonas rurales o marginadas. En este contexto, la sostenibilidad de los recursos hídricos, abordada mediante práctica como la gestión de cuencas y la conservación de acuíferos, se convierte en una pieza clave para la viabilidad a largo plazo de estos servicios.

Por otra parte, la calidad del agua en sistemas de agua potable es esencial para proteger la salud de la población y asegurar la confiabilidad y eficiencia del suministro de agua a los hogares y las industrias. (Vicuña Perez, 2019)

Finalmente, la calidad del agua en sistemas de agua potable se refiere a la medida en que el agua suministrada cumpla con los estándares y requisitos necesarios para ser segura y apta para el consumo humano. Esto implica que el agua debe estar libre de contaminantes y microorganismos patógenos que puedan representar un riesgo para la salud de quienes la consumen. (Gaviria del Águila y Delgado Bardales, 2020)

### **Satisfacción ciudadana**

La participación ciudadana y la percepción pública, según (CEPAL, 2021), desempeñan roles cruciales en la gestión efectiva de los servicios públicos, especialmente en áreas esenciales como el agua y el alcantarillado, implicando no solo un mejor manejo en la transparencia y rendición de cuentas, sino que también asegura que los servicios se alineen con las necesidades realistas y expectativas de la población. La percepción pública, evaluada a través de métodos como encuestas y foros de discusión, es un barómetro vital para medir la satisfacción de los usuarios y detectar áreas que requieren mejora.

Adicional a esto, (Quirós Solís, 2020) indica que la satisfacción ciudadana es un indicador que refleja el grado de contenido,

conformidad o aceptación que experimentan los ciudadanos con respecto a los servicios, políticas o actuaciones gubernamentales. Esta medida se basa en la percepción subjetiva de la población y abarca aspectos como la calidad de los servicios públicos, la eficacia de las políticas implementadas, la capacidad de respuesta de las autoridades a las necesidades de la comunidad y la percepción de transparencia y participación en la toma de decisiones.

Finalmente, la satisfacción ciudadana desempeña un papel crucial en la evaluación de la eficiencia y legitimidad de las instituciones gubernamentales, así como en la construcción de una relación positiva entre los ciudadanos y el Estado, promoviendo así una mayor confianza y colaboración en la gestión pública. (Reyes Zavala y Veliz Valencia, 2021)

### **Empresa pública de agua potable**

Una empresa pública de agua potable y alcantarillado sanitario es una entidad de propiedad gubernamental encargada de la gestión integral del ciclo del agua en una determinada región o localidad. (Alfaro, 2019) añade que su función principal abarca desde la captación, tratamiento y distribución de agua potable hasta la recolección, tratamiento y disposición adecuada de aguas residuales y desechos sanitarios. Estas empresas tienen como objetivo fundamental proporcionar a la población un acceso seguro y sostenible tanto al agua potable de calidad como a un sistema de alcantarillado sanitario eficiente.

La administración del agua y alcantarillado puede adoptar varios modelos, desde gestiones puramente públicas hasta esquemas privados o mixtos, lo que conlleva a que dependiendo del contexto del modelo se encuentren ventajas y retos con factores comunes entre sí como la importancia de la participación ciudadana.

Finalmente, (Proaño Ponce, 2023) indica que la administración del agua potable y alcantarillado se refiere al conjunto de procesos, políticas, estrategias y actividades llevadas a cabo por entidades gubernamentales, empresas públicas o privadas, con el propósito de gestionar



eficientemente los recursos hídricos, así como la distribución de agua potable y la recolección y tratamiento de aguas residuales y desechos sanitarios en un área geográfica determinada

## **Gobernanza**

La gobernanza es un enfoque integral que implica la coordinación y gestión efectiva de los recursos y procesos en una entidad o sistema, ya sea a nivel gubernamental, organizacional o de otro tipo. Se basa en la toma de decisiones colaborativas, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación de todas las partes interesadas relevantes en la formulación y ejecución de políticas y acciones. (Budds, 2020)

Por otra parte, (Fernandez Vargas, 2020) menciona que la gobernanza busca la eficacia, la transparencia, la rendición de cuentas y la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones, con el objetivo de promover el bienestar general, la justicia social y el desarrollo sostenible. En contextos más amplios, la gobernanza también se refiere a la interacción de sistemas de gobernanza a nivel nacional e internacional para abordar desafíos globales y regionales.

Finalmente, (Dominguez, 2018) la gobernanza puede ser entendida como el marco de reglas, prácticas y procesos a través de los cuales se ejerce la autoridad en las instituciones y organizaciones, incluyendo la administración de recursos económicos, sociales y naturales. Este concepto se extiende más allá de las estructuras y funciones tradicionales del gobierno, a incluir una variedad de actores, desde instituciones gubernamentales hasta organizaciones no gubernamentales, el sector privado y los ciudadanos.

## **Políticas públicas**

(Guendel González) expresa que las políticas públicas son un conjunto de acciones, directrices y decisiones tomadas por entidades gubernamentales con el objetivo de abordar asuntos de interés público y bienestar social. Estas políticas son el resultado de un proceso

complejo que incluye la identificación de problemas, la formulación de estrategias, la toma de decisiones, la implementación y la evaluación.

Por otra parte, (Gaspar y Martínez, 2023) indica que las políticas públicas en la administración del agua potable se refieren al conjunto de estrategias, regulaciones y acciones implementadas por entidades gubernamentales para garantizar el suministro seguro, sostenible y equitativo de agua potable a la población. Estas políticas abarcan desde la planificación y gestión de recursos hídricos, el desarrollo de infraestructura de captación, tratamiento y distribución, hasta la fijación de tarifas y la regulación de la calidad del agua.

## **Desarrollo territorial local**

(Olazabal Arrabal et al., 2021) indica que, el desarrollo territorial local es una estrategia integral que busca potenciar las capacidades y recursos de una región, lo que busca mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Se basa en la participación activa de la comunidad y la colaboración entre diferentes actores locales. Este enfoque promueve la sostenibilidad, la equidad y la inclusión social, enfocándose en soluciones adaptadas a las necesidades y características específicas del territorio.

## **Desarrollo territorial rural.**

(Schejtman et al., 2004) añade que el desarrollo territorial rural implica fortalecer las economías locales a través de la valorización de recursos agrícolas, culturales y naturales propios de las zonas rurales. Este enfoque busca mejorar la calidad de vida de sus habitantes, fomentando la sostenibilidad, la diversificación económica y la cohesión social. Se enfatiza en la participación comunitaria y en estrategias que respetan las tradiciones y el entorno natural, promoviendo al mismo tiempo la innovación y la conectividad con mercados más amplios.

Después de revisar los conceptos teóricos, se realizó un enfoque histórico sobre la temática de estudio, es decir, un estado del arte

que nos permita aterrizar la conceptualización inserta líneas arriba.

### Estado del arte

Después de analizar el material de investigación, se pudo evaluar las indagaciones realizadas tanto a nivel nacional como internacional. Estos estudios se consideraron esenciales para la redacción de este artículo, debido a su conexión con las variables de estudio tratadas.

A nivel internacional, (Escalante Agüero, 2020) examina la relación entre la gestión de servicios de agua y alcantarillado y la calidad de vida en el distrito de Haquira. Utiliza un enfoque cuantitativo correlacional para analizar los datos recogidos mediante cuestionarios aplicados a una muestra de 283 usuarios. Los resultados demuestran una relación positiva entre un buen modelo de gestión de estos servicios y una mejor calidad de vida, destacando la importancia de una gestión eficaz para el bienestar de la población.

A nivel nacional, (Sánchez Camino, 2011), el documento se centra en la propuesta de crear una Empresa Pública en el cantón Tena para mejorar la gestión y calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado. Revela que la actual forma de administración municipal presenta deficiencias en la provisión de estos servicios básicos, evidenciadas por encuestas y entrevistas. Se destaca la necesidad de un nuevo modelo de gestión que sea eficiente, efectivo y menos dependiente de la burocracia municipal, para asegurar una gestión adecuada de los recursos hídricos y satisfacer las demandas de los usuarios. La investigación subraya la importancia de una estructura organizativa independiente y adecuada para mejorar la calidad y cobertura de los servicios.

Finalmente, (Chacón Vaca, 2019), analiza la implementación de un Modelo de GPR en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra. Se enfoca en optimizar la gestión pública mediante herramientas de GPR, incluyendo mapas de actores, matrices FODA y de resultados, y monitoreo de resultados. La

investigación incorpora métodos cualitativos y cuantitativos, y considera a 118 empleados de la empresa mencionada. Propone que la aplicación de GPR mejorará la eficiencia y el alcance de los objetivos institucionales.

### Categorización de las variables

**Tabla 1.**  
*Preguntas de encuesta*

Variables	Concepto	Dimensiones	Escala de medición
Variable independiente Modelo de gestión	El modelo de gestión es un marco estructurado que define las prácticas y procesos que una organización utiliza para dirigir y operar sus objetivos. (Ariza Téllez et al., 2021)	Estructura Organizativa	Scala de Likert 1.-Totalmente en desacuerdo 2.-En desacuerdo 3.-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4.-De acuerdo 5.-Totalmente de acuerdo
		Estrategias de Implementación	
		Recursos y Financiamiento	
		Regulación y Control	
Variable dependiente Mejora de los servicios públicos	La mejora de los servicios públicos implica la optimización continua de la eficiencia, calidad y accesibilidad de los servicios proporcionados por el gobierno a sus ciudadanos. (Escalante Agüero, 2020)	Accesibilidad	
		Continuidad del Servicio:	
		Calidad del Agua:	
		Eficiencia en la Respuesta	

### Constructo metodológico

El análisis de modelos de gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado se basa en un marco estructurado que permite evaluar la eficacia, eficiencia y equidad de los sistemas públicos. Esta metodología integra herramientas analíticas y técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa para examinar cómo los principios de la gobernanza institucional se traducen en prácticas concretas y afectan la prestación de servicios esenciales.

A través de este enfoque, se busca entender las dinámicas de gestión y su impacto en la sostenibilidad y accesibilidad del recurso hídrico, contribuyendo al desarrollo de políticas más inclusivas y sostenibles.

### Diseño de la Investigación

Esta investigación se lleva a cabo utilizando un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos para abordar los objetivos específicos.

### Técnica e instrumento de recolección de datos

En este apartado se exploró a fondo la técnica de la encuesta, destacando su importancia en la obtención de datos confiables y representativos. Se discutió los pasos esenciales para diseñar y llevar a cabo una encuesta efectiva, incluyendo la definición de objetivos de investigación, la selección de una muestra representativa, la formulación de preguntas adecuadas y la administración de la encuesta.

#### Tabla 2.

#### Preguntas de encuesta

Modelo de preguntas
Pregunta N° 1: Siento que la municipalidad está bien organizada en cuanto a la provisión de agua y alcantarillado.
Pregunta N° 2: Considero que las personas encargadas en la municipalidad tienen roles bien definidos para atender nuestras necesidades.
Pregunta N° 3: Las acciones tomadas por la municipalidad reflejan una estrategia clara para el servicio de agua y alcantarillado.
Pregunta N° 4: Las soluciones propuestas por la municipalidad ante problemas son efectivas.
Pregunta N° 5: Percibo que la municipalidad invierte adecuadamente en infraestructura y recursos para estos servicios
Pregunta N° 6: Siento que se gestionan bien los recursos destinados para el agua y alcantarillado.
Pregunta N° 7: Me parece que la municipalidad sigue regulaciones claras para garantizar la calidad del servicio.
Pregunta N° 8: Tengo la impresión de que hay un buen control y supervisión del servicio por parte de la municipalidad.
Pregunta N° 9: Me resulta fácil acceder al servicio de agua potable.
Pregunta N° 10: El alcantarillado está adecuadamente disponible en mi zona.
Pregunta N° 11: Disfruto de un suministro continuo de agua potable sin muchas interrupciones.
Pregunta N° 12: El sistema de alcantarillado funciona regularmente sin problemas notables.
Pregunta N° 13: Considero que el agua que recibo es de buena calidad y segura para el consumo.
Pregunta N° 14: Siento que la municipalidad se preocupa por mantener la calidad del agua que proporciona.
Pregunta N° 15: Las veces que he tenido que reportar un problema, la respuesta ha sido rápida.
Pregunta N° 16: Las soluciones ofrecidas ante mis informes o quejas han sido efectivas.

### Población y Muestra

La población objetivo incluye a los 13.141 usuarios del sistema de agua potable

del cantón de Montecristi, así como la opinión del director de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del GAD de Montecristi. Se utiliza un muestreo estratificado para garantizar una representación adecuada de diferentes grupos de interés.

### Cálculo de la Muestra

La muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por lo tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, esto indica que es representativa. Por consiguiente, la muestra será no probabilística por conveniencia, debido a que se realizó la encuesta a los usuarios del sistema de agua potable.

Para el análisis de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

#### Dónde;

$n$  = Tamaño de la muestra (?)

$N$  = Tamaño de la población

$p$  = Probabilidad de éxito 50% (0,50)

$e$  = Error Admitido 4.5% (0,045)

$q$  = Probabilidad de fracaso 50% (0,50)

$z^2$  = Variable de distribución (1,96)

El margen de error o posibilidad es la resultante de la diferencia que puedan darse en los resultados obtenidos con la muestra y lo que se hubiese obtenido si el levantamiento de información fuera aplicado a toda la población; por lo tanto, se emplea un margen de error del 5%

Por lo tanto;

$$n = \frac{1,96 * 0,50 * 0,50 * 13141}{0,045^2(13141 - 1) + 1,96 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{6439,09}{33,34}$$

$n = 193$  usuarios

### Análisis y discusión de resultados



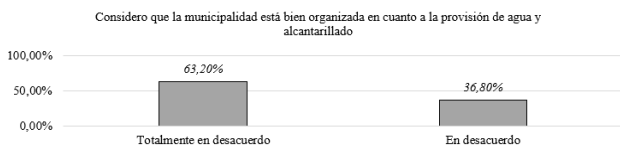
De acuerdo a los datos obtenidos, se procede a presentar las preguntas más relevantes del levantamiento de información a los usuarios del sistema de agua potable y alcantarillado del cantón Montecristi.

**Tabla 3**  
*Pregunta N° 1*

Considero que la municipalidad está bien organizada en cuanto a la provisión de agua y alcantarillado.				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	122	63,2	63,2	63,2
En desacuerdo	71	36,8	36,8	100,0
Total	193	100,0	100,0	

**Nota:** Esta interrogante fue generada en el sistema SPSS y es parte de la dimensión de Estructura Organizativa de la Variable independiente "Modelo de gestión".

**Ilustración 1**  
*Pregunta N° 1*



Los resultados muestran que la provisión de agua potable y alcantarillado, de las 193 respuestas válidas, 122 usuarios que representa el 63,2% están totalmente en desacuerdo y 71 usuarios correspondiente al 36,8% están en desacuerdo con la gestión municipal. No hay respuestas que muestren acuerdo, reflejando una percepción negativamente unánime.

**Tabla 4**  
*Pregunta N° 5*

Considero que la municipalidad invierte adecuadamente en infraestructura y recursos para estos servicios				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	68	35,2	35,2	35,2
En desacuerdo	99	51,3	51,3	86,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	13,5	13,5	100,0
Total	193	100,0	100,0	

Totalmente en desacuerdo	68	35,2	35,2	35,2
En desacuerdo	99	51,3	51,3	86,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	13,5	13,5	100,0
Total	193	100,0	100,0	

**Nota:** Esta interrogante fue generada en el sistema SPSS y es parte de la dimensión de Recursos y Financiamiento de la Variable independiente "Modelo de gestión".

**Ilustración 2**  
*Pregunta N° 5*



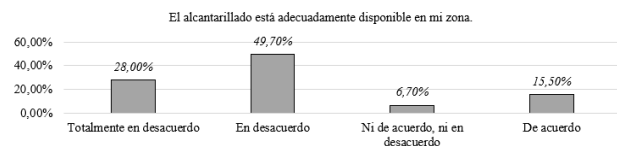
Los resultados en la tabla y gráfico anterior, refleja la percepción sobre la inversión municipal en infraestructura y recursos para servicios de agua y alcantarillado, con 193 respuestas válidas; donde, un 35,2% está totalmente en desacuerdo y un 51,3% en desacuerdo, sumando un 86,5% de disconformidad. Un 13,5% de los encuestados se posiciona neutral, sin acuerdo ni desacuerdo, completando el 100% con el porcentaje acumulado.

**Tabla 5**  
*Pregunta N° 10*

El alcantarillado está adecuadamente disponible en mi zona.				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	54	28,0	28,0	28,0
En desacuerdo	96	49,7	49,7	77,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	6,7	6,7	84,5
De acuerdo	30	15,5	15,5	100,0
Total	193	100,0	100,0	

**Nota:** Esta interrogante fue generada en el sistema SPSS y es parte de la dimensión de Accesibilidad de la Variable dependiente "Mejora de los servicios públicos".

**Ilustración 3**  
*Pregunta N° 10*



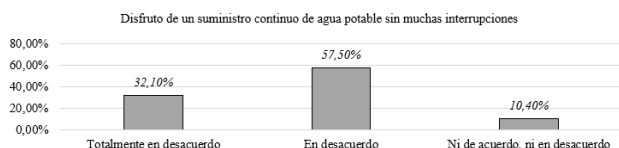
La tabla presenta opiniones sobre la disponibilidad del alcantarillado con 193 respuestas válidas. Un 28,0% está totalmente en desacuerdo y un 49,7% en desacuerdo respecto a la adecuada disponibilidad en su zona, lo que suma un 77,7% de opiniones negativas. Un pequeño grupo del 6,7%, no se inclina hacia ningún lado, mientras que sólo el 15,5% está de acuerdo con la afirmación. Esto refleja que la mayoría de los encuestados percibe una insuficiencia en la infraestructura de alcantarillado en su área.

**Tabla 6**  
*Pregunta N° 11*

Disfruto de un suministro continuo de agua potable sin muchas interrupciones				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	62	32,1	32,1	32,1
En desacuerdo	111	57,5	57,5	89,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	10,4	10,4	100,0
Total	193	100,0	100,0	

**Nota:** Esta interrogante fue generada en el sistema SPSS y es parte de la dimensión de Continuidad del Servicio de la Variable dependiente "Mejora de los servicios públicos".

**Ilustración 4**  
*Pregunta N° 11*



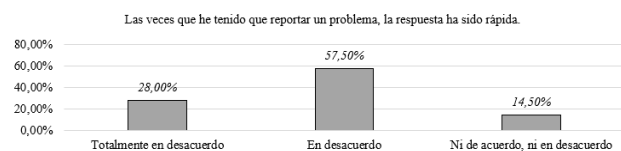
La tabla e ilustración muestra respuestas sobre la continuidad del suministro de agua potable, con 193 participantes. Un 32,1% está totalmente en desacuerdo y un 57,5% en desacuerdo con disfrutar de un servicio continuo sin interrupciones, sumando un 89,6% de insatisfacción. Sólo un 10,4% no se posiciona claramente, y ningún participante está plenamente de acuerdo, Esto indica un alto nivel de descontento con la fiabilidad del suministro de agua potable entre los encuestados.

**Tabla 7**  
*Pregunta N° 15*

Las veces que he tenido que reportar un problema, la respuesta ha sido rápida.				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	54	28,0	28,0	28,0
En desacuerdo	111	57,5	57,5	85,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	14,5	14,5	100,0
Total	193	100,0	100,0	

**Nota:** Esta interrogante fue generada en el sistema SPSS y es parte de la dimensión de Eficiencia en la Respuesta de la Variable dependiente "Mejora de los servicios públicos".

**Ilustración 5**  
*Pregunta N° 15*



Los resultados anteriores ilustran las percepciones sobre la rapidez de respuesta ante los problemas reportados, con 193 respuestas válidas. Un 28% está totalmente en desacuerdo y un 57,5% en desacuerdo en cuanto a la rapidez de la respuesta sumando un 85,5% que percibe la respuesta como lenta. Un 14,5% no se inclina hacia ningún extremo, indicando una posible percepción de neutralidad. No se observan respuestas en pleno acuerdo, lo que sugiere una valoración generalmente negativa de la eficiencia en la atención a problemas reportado.

Una vez analizadas ciertas preguntas de la encuesta levantadas a los usuarios del sistema de agua potable y alcantarillado del cantón Montecristi, se procedió a realiza una entrevista al director de Agua Potable y Alcantarillado, obteniendo la siguiente percepción.

**Tabla 8**  
*Dimensiones y criterios*

Dimensiones y criterio	
Dimensión	Criterio
Estructura Organizativa	La estructura organizativa ha evolucionado significativamente para adaptarse a las crecientes necesidades de Montecristi. Aunque se ha logrado mejorar la coordinación entre diferentes departamentos, todavía enfrentamos desafíos en términos de agilidad y toma de decisiones rápidas.
Estrategias de Implementación	Se ha introducido varias estrategias innovadoras, como la modernización de instalaciones y la adopción de tecnologías para la gestión de agua potable que están teniendo un impacto significativo; sin embargo, se debe reconocer que todavía hay un gran camino por recorrer para alcanzar la excelencia.
Recursos y Financiamiento	Se han visto progresos como la recuperación de cartera vencida, no obstante, existe limitaciones en la parte financiera, lo que limita la capacidad para implementar soluciones a largo plazo.
Regulación y Control	Se ha establecido un riguroso sistema de regulación y control para asegurar la calidad del agua y su eficaz dotación, pese a ello, mantener la consistencia en todos los niveles sigue siendo un desafío, dado el rápido crecimiento poblacional y las limitaciones de la infraestructura.
Mejora de los Servicios Públicos	Se ha tenido un gran avance en lo que respecta a la cobertura del servicio; sin embargo, durante las condiciones climáticas que se avecinan se podría tener un retraso en el avance.

**Nota:** La entrevista se la realizó al director de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montecristi.

### Discusión

La gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado de Montecristi refleja una dinámica compleja entre las expectativas de los ciudadanos y la capacidad institucional de responder a estas necesidades. Los datos indican que la percepción pública sobre la eficiencia organizativa y la disponibilidad de recursos es mixta; ya que, por un lado, existe un reconocimiento de los esfuerzos realizados para mejorar la supervisión y el control de los servicios por otro hay una necesidad de mejorar este aspecto.

La continuidad de los servicios aun representa un desafío significativo ya que una fracción de la población reporta interrupciones en el suministro de agua, lo que pone en manifiesto la necesidad de fortalecer la infraestructura y los sistemas de respuestas a emergencia.

Además, los datos revelan que, si bien la calidad del agua se percibe positivamente por una mayoría, aún existe una porción de usuarios insatisfechos, lo cual resalta la importancia de mantener y mejorar los estándares de calidad; esto se convierte en un aspecto crucial no solo para la salud pública, sino también para la confianza de la población en el servicio dotado por el GAD de Montecristi. La disparidad en la satisfacción de los usuarios sugiere que podría haber una distribución desigual en la calidad del servicio, lo que requiere una evaluación más detallada de las prácticas de gestión y administración del agua.

Las respuestas a los problemas reportados y la efectividad del feedback del usuario son aspectos fundamentales que se deben abordar, criterio que comparte (Manosalvas & Cristian, 2021), ya que es esencial no solo reaccionar a los incidentes sino también implementar un modelo de gestión más proactivo que tenga como metodología la aplicación de la comunicación y participación ciudadana en conjunto con el manejo eficiente de los recursos para corregir los aspectos más primordiales.

### Conclusiones

En el análisis del modelo de gestión adoptado por la Municipalidad de Montecristi y su incidencia en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, ha observado una serie de factores que influyen en la eficiencia y efectividad de estos servicios. Se destacó la importancia de una gestión pública sólida, enfocada en la transparencia, la participación ciudadana y la toma de decisiones basada en datos concretos. La eficiencia y efectividad de los servicios de agua potable y alcantarillado están intrínsecamente ligadas a la capacidad de la Municipalidad para coordinar recursos,

implementar políticas eficaces y mantener una infraestructura adecuada.

La evaluación de la percepción y satisfacción de los ciudadanos de Montecristi en relación con los servicios de agua potable y alcantarillado revela una fuerte conexión entre la calidad de estos servicios y la percepción de la calidad de vida. Los resultados indican que la mayoría de los ciudadanos valora la continuidad y accesibilidad de los servicios, pero también señala áreas de preocupación, como la calidad del agua en ciertas áreas.

La identificación de áreas de mejora y desafíos en la gestión y provisión de estos servicios destaca la necesidad de abordar aspectos técnicos, administrativos, socioeconómicos y ambientales. Esto incluye mejoras en la infraestructura, la inversión en tecnología de tratamiento de agua, la optimización de procesos administrativos, el fortalecimiento de la gobernanza institucional y la consideración de factores socioeconómicos y ambientales en la toma de decisiones.

## Bibliografía

- Alfaro, R. (Marzo de 2019). *Fomento de la eficiencia de las empresas estatales de agua potable y saneamiento*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/88eaa090-7561-4c5a-b6d5-6f07715075a6/content>
- Ariza Téllez, D., Ruidiaz Arias, N., & Sánchez Castañeda, N. (2021). *Modelos de gestión en el sector público y su aplicación a gobiernos locales: Una revisión de sus obstáculos y fortalezas*. Retrieved 2023, from <https://repositorio.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34819/2021dalilaariza.pdf?sequence=1>
- Batallas Gómez, H. (2013). El actual modelo de descentralización en el Ecuador: un desafío para los gobiernos autónomos descentralizados. *FORO Revista de Derecho*(20), 18. Retrieved 2023, from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4225/1/03-TC-Batallas.pdf>
- Bolívar Ramírez, J., & García Galindo, G. (2014). *Fundamentos de la gestión pública* (1 ed.). ALFAO-MEGA EAN. Retrieved 2023, from <https://www.alpha-editorial.com/Papel/9789586829403/Fundamentos+De+La+Gesti%c3%b3n+P%c3%ablica>
- Bravo Yandún, H. C. (2021). *Modelo de Gestión participativo y de control social en la formulación y seguimiento del presupuesto participativo*. Retrieved 2023, from <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1727/1/173-%20BRAVO%20YAND%c3%9aN%20HILDA%20CECILIA.pdf>
- Budds, J. (2020). Gobernanza del agua y desarrollo bajo el mercado: las relaciones sociales de control del agua en el marco del Código de Aguas de Chile. (59), 16-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.5354/0719-5370.2020.57717>
- CEPAL. (2021). *Participación ciudadana en la gestión pública*. <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica>
- Chacón Vaca, L. (2019). *Diseño del Modelo de Gestión por Resultados en Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Barra*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2013/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-020.pdf>
- Dominguez, J. (2018). La gobernanza del agua en Mexico. *Anuario de Estudios Urbanos*(13). <https://doi.org/https://doi.org/10.24275/EWEP6865>
- Escalante Aguero, L. (2020). *Modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del Distrito de Huaquira - Cotabambas*. Retrieved 2023, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60285/Aguero\\_EL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60285/Aguero_EL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



- Fernandez Vargas, G. (2020). La gobernanza del agua como marco integrador para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible en Latinoamérica. *U.D.C.A. Actualidad y Divulgación Científica*, 23(2). <https://doi.org/>  
<https://doi.org/10.31910/rudca.v23.n2.2020.1561>
- GAD Montecristi. (2023). *Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montecristi*. <https://montecristi.gob.ec/pdot-vigente/>
- Gaspar, A., & Martínez, M. R. (28 de Febrero de 2023). *Políticas públicas deficientes y la vulneración del derecho fundamental de acceso al agua potable Huacho*. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7359>
- Gaviria del Águila, R., & Delgado Bardales, J. (Diciembre de 2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión Municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1241. <https://doi.org/>  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Guendel González, L. (s.f.). Políticas públicas y Derechos Humanos. (97), 105-1025. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/56445/57111>
- Lasso Molina, J. (2021). Modelos Burocráticos. *Boletín de coyuntura*(30), 15-24. <https://doi.org/>  
<https://doi.org/10.31243/bcoyu.30.2021.1410>
- Olazabal Arrabal, M. A., Rodríguez Méndez, V., & González Fontes, R. (2021). La identidad cultural como recurso local y su integración a la gestión del desarrollo territorial. *15*(1), 27-60. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v15n1/2306-9155-rdir-15-01-27.pdf>
- Proaño Ponce, W. (Septiembre de 2023). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa pública de agua potable y alcantarillado sanitario de Jipijapa*. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5712>
- Quirós Solís, K. (2020). *Construcción de perfiles ciudadanos en la satisfacción con los servicios públicos*. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81647/TFIA%20Korina%20Sof%c3%ada%20Quir%c3%b3s%20Sol%c3%ads.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes Zavala, L., & Veliz Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Dialnet - Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. Retrieved 2023, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>
- Sánchez Camino, N. (2011). *Modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13261/1/MG-GP-1272.pdf>
- Sánchez, F., & Liendo, N. (Agosto de 2020). *Manual de ciencias políticas y relaciones internacionales*. <https://doi.org/>  
<https://doi.org/10.22518/book/9789585511972>
- Schejtman, A., Berdegué, J., & }. (Marzo de 2004). *Desarrollo territorial rural*. [https://www.rimisp.org/wp-content/files\\_mf/1363093392schejtman\\_y\\_berdegue2004\\_desarrollo\\_territorial\\_rural\\_5\\_rimisp\\_CARdumen.pdf](https://www.rimisp.org/wp-content/files_mf/1363093392schejtman_y_berdegue2004_desarrollo_territorial_rural_5_rimisp_CARdumen.pdf)
- Vicuña Perez, F. V. (2019). *Evaluación de la calidad del agua potable del sistema de abastecimiento y el grado de satisfacción en la población de Olleros - Huaraz, periodo 2015 - 2016*. Retrieved 2023, from [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2900/T033\\_17937577\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2900/T033_17937577_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villagómez Hidalgo, D. A. (2022). *Modelo de gestión por resultados para la Dirección provincial de Pichincha del Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. Retrieved 2023, from <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2960/1/UISRAEL-EC-MASTER-AD-MP-378.242-2022-010.pdf>