



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO**

**CARRERA DE ECONOMÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
ECONOMISTA**

**TEMA**

**ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE  
AGUA POTABLE EN LA PARROQUIA “LA CONCEPCIÓN”, CANTÓN  
MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI.**

**TUTOR**

**PHD. OSCAR PARADA GUTIÉRREZ**

**AUTORA**

**KIZZY DOMÉNICA QUITO CHALÁ**

**GUAYAQUIL**

**2024**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>		
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> Análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia “La Concepción”, Cantón Mira, Provincia del Carchi.		
<b>AUTOR/ES:</b> Quito Chalá, Kizzy Doménika	<b>TUTOR:</b> PhD. Oscar Parada Gutiérrez	
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	<b>Grado obtenido:</b> Economista	
<b>FACULTAD:</b> CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO	<b>CARRERA:</b> ECONOMÍA	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> 2024	<b>N. DE PÁGS:</b> 96	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Ciencias Sociales y del Comportamiento		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Medio Ambiente, Evaluación, Toma de Decisiones, Desarrollo Sostenible.		
<b>RESUMEN:</b> El estudio abordó la compleja realidad de la parroquia La Concepción, localizada en el cantón Mira, provincia del Carchi, enfocándose en el análisis de la percepción ciudadana respecto al servicio de agua potable. Esta problemática es esencial para la calidad de vida de una población caracterizada por bajos ingresos, limitada infraestructura y una marcada carencia de servicios básicos. Se utilizó un enfoque de investigación mixto, empleando técnicas como encuestas, observaciones y entrevistas. La muestra seleccionada fue no probabilística y el muestreo utilizado fue por conveniencia. Los resultados revelaron una significativa insatisfacción entre los residentes de La Concepción en relación con el servicio de agua potable. La irregularidad en el suministro y la dependencia de proveedores externos fueron identificadas como las principales causas del descontento. A partir de estos hallazgos, el estudio propuso un conjunto de acciones de mejora para el servicio de agua potable, dirigidas al gobierno local.		
<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (Web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b> Quito Chalá Kizzy Doménika	<b>Teléfono:</b> 0969965017	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:kquitoc@ulvr.edu.ec">kquitoc@ulvr.edu.ec</a> <a href="mailto:kizyquito@gmail.com">kizyquito@gmail.com</a>
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	PhD. Adriam Camacho Domínguez Teléfono: (04) 259 6500 Ext. 250 E-mail: <a href="mailto:acamachod@ulvr.edu.ec">acamachod@ulvr.edu.ec</a> Mgr. Julissa Villanueva Barahona. Teléfono: (04) 2596500 Ext. 226 E-mail: <a href="mailto:jvillanuevab@ulvr.edu.ec">jvillanuevab@ulvr.edu.ec</a>	

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA PARROQUIA "LA CONCEPCIÓN", CANTÓN MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI.

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

[www.isletasnoticias.com.ar](http://www.isletasnoticias.com.ar)

Fuente de Internet

<1%

2

[iigov.org](http://iigov.org)

Fuente de Internet

<1%

3

[www.fundacionrcoms.com](http://www.fundacionrcoms.com)

Fuente de Internet

<1%

4

[chile.oer.bvsalud.org](http://chile.oer.bvsalud.org)

Fuente de Internet

<1%

5

[niscua.org](http://niscua.org)

Fuente de Internet

<1%

6

[projectgeffao.users.earthengine.app](http://projectgeffao.users.earthengine.app)

Fuente de Internet

<1%

7

[rei.iteso.mx](http://rei.iteso.mx)

Fuente de Internet

<1%

8

[stage.edx.org](http://stage.edx.org)

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Oscar Parada Gutiérrez, PhD

TUTOR

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

La estudiante egresada KIZZY DOMÉNICA QUITO CHALÁ, declara bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación, Análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia La Concepción, cantón Mira, provincia del Carchi, corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autora



Firma:

QUITO CHALÁ KIZZY DOMÉNICA

C.I. 0952903813

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR**

En mi calidad de docente Tutor del Trabajo de Titulación Análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia La Concepción, cantón Mira, provincia del Carchi, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: Análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia La Concepción, cantón Mira, provincia del Carchi, presentado por la estudiante KIZZY DOMÉNIKA QUITO CHALÁ como requisito previo, para optar al Título de ECONOMISTA, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

OSCAR PARADA GUTIÉRREZ

C.C. 1756304620

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, le agradezco a Dios por brindarme sabiduría en todo este tiempo para poder hacer las cosas de la mejor manera.*

*A mi familia por su apoyo constante en este largo camino, por guiarme en la toma de decisiones académicas, cuyo sacrificio no ha sido en vano, sino mi fortaleza e inspiración constante para poder llegar al final de esta etapa académica.*

*Una mención especial a mi madre, Kizzy Bell. Gracias por todo su amor incondicional durante cada etapa de mi vida, aunque no se lo diga seguido quiero agradecerle por tomar mi mano y no dejar que me rinda por nada del mundo, por ser mi confidente, por corregir cualquier actitud incorrecta y por haberme dado esta vida que tanto aprecio cada día.*

*Y aunque ya no esté entre nosotros, le agradezco mucho a mi materno, cuya presencia la siento constante alentándome a ser mejor cada día, su corta presencia en mi vida impactó mucho para ser constante en mis metas y logros.*

*Para concluir le agradezco a cada persona que ha estado conmigo y me ha apoyado durante este viaje.*

***Kizzy Doménika Quito Chalá***

## DEDICATORIA

*Le dedico esta investigación a mi Familia por su incondicional apoyo, estima y cariño, por sus enseñanzas, valores, modales y ética.*

*También a la inspiración de este tema, a la parroquia “La Concepción” por encantarme con su tradiciones, costumbres y paisajes. Gracias a ella honro la memoria de mi abuelo materno motivando la mejora del pueblo que lo vio nacer y así poder ayudar a que las nuevas generaciones tengan la oportunidad de una mejor vida y un mejor futuro.*

***Kizzy Doménika Quito Chalá***

## RESUMEN

El estudio abordó la compleja realidad de la parroquia La Concepción, localizada en el cantón Mira, provincia del Carchi, enfocándose en el análisis de la percepción ciudadana respecto al servicio de agua potable. Esta problemática es esencial para la calidad de vida de una población caracterizada por bajos ingresos, limitada infraestructura y una marcada carencia de servicios básicos. Se utilizó un enfoque de investigación mixto, empleando técnicas como encuestas, observaciones y entrevistas. La muestra seleccionada fue no probabilística y el muestreo utilizado fue por conveniencia. Los resultados revelaron una significativa insatisfacción entre los residentes de La Concepción en relación con el servicio de agua potable. La irregularidad en el suministro y la dependencia de proveedores externos fueron identificadas como las principales causas del descontento. A partir de estos hallazgos, el estudio propuso un conjunto de acciones de mejora para el servicio de agua potable, dirigidas al gobierno local.

Palabras clave: Desarrollo Sostenible, Medio Ambiente, Evaluación, Toma de Decisiones

## **ABSTRACT**

The study addressed the complex reality of the parish of La Concepción, located in the canton of Mira, province of Carchi, focusing on the analysis of citizens' perceptions of the drinking water service. This problem is essential for the quality of life of a population characterized by low income, limited infrastructure, and a marked lack of basic services. A mixed research approach was used, employing techniques such as surveys, observations and interviews. The sample selected was non-probabilistic and convenience sampling was used. The results revealed significant dissatisfaction among the residents of La Concepción in relation to the drinking water service. Irregularity of supply and dependence on external suppliers were identified as the main causes of dissatisfaction. Based on these findings, the study proposed a set of improvement actions for the drinking water service, aimed at the local government.

Key words: Sustainable Development, Environment, Evaluation, Decision-Making.

## ÍNDICE GENERAL

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA .....	ii
CERTIFICADO DE SIMILITUD .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALESiv	
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	2
ENFOQUE DE LA PROPUESTA .....	2
1.1. Tema .....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación del problema.....	5
1.4. Objetivo General .....	6
1.5. Objetivos Específicos .....	6
1.6. Idea a Defender.....	6
1.7. Línea de Investigación Institucional .....	6
CAPÍTULO II .....	7
MARCO REFERENCIAL .....	7
2.1. Antecedentes teóricos de la investigación.....	7
2.1.1. Fundamentación Teórica .....	11
Teoría clásica .....	11
Teoría neoclásica.....	11
Teoría del bienestar.....	12
Teoría del desarrollo económico.....	13

Teoría keynesiana .....	13
Teoría humanista .....	14
Teoría del desarrollo sostenible .....	15
2.1.2. El agua como recurso natural y derecho .....	16
2.1.3. El consumo de agua en Ecuador .....	16
2.1.4. La distribución de agua potable en la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi.....	17
2.1.5. Marco Conceptual.....	19
Diagnóstico.....	19
Estudio Socioeconómico .....	19
Desarrollo Económico y Sostenibilidad.....	20
2.1.6. Gestión Socioeconómica y Derechos Humanos.....	20
2.1.7. Innovación Social y Desarrollo Local.....	21
2.1.8. Caracterización de la parroquia La Concepción en el cantón Mira .	21
2.1.9. Indicadores socioeconómicos y de calidad de vida .....	22
2.1.10. Gobernanza del Agua .....	23
2.1.11. Resiliencia y Adaptación al Cambio Climático .....	23
2.1.12. Participación Comunitaria y Educación Ambiental.....	23
2.1.13. Acceso a Tecnología y Servicios Básicos .....	24
2.2. Marco Legal .....	24
2.2.1. Agenda 2023.....	24
2.2.2. Constitución de la República del Ecuador (2008).....	26
2.2.3. Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua 26	
2.2.4. Ley Orgánica de Participación Ciudadana.....	27
2.2.5. Ley de Ordenamiento Territorial .....	27
2.2.6. Ley de Descentralización.....	28
2.2.7. Ley de Servicios de Agua Potable y Saneamiento .....	28
CAPÍTULO III.....	29
MARCO METODOLÓGICO .....	29
En el contexto de este capítulo se procede a escribir los aspectos relacionados con el proceso metodológico de la investigación. ....	29
3.1. Enfoque de la investigación .....	29
3.2. Alcance de la investigación .....	30

3.3. Técnica e instrumentos para obtener los datos .....	30
3.4. Población y muestra .....	31
CAPÍTULO IV .....	33
PROPUESTA O INFORME .....	33
4.1. Presentación y análisis de resultados .....	34
4.1.1. Resultados de la encuesta .....	34
A continuación, se muestran los resultados de la encuesta. ....	34
4.1.2. Resultados de la entrevista .....	57
4.2. Propuesta .....	59
4.2.1. Mejoras en la Infraestructura .....	59
4.2.2. Tratamiento del Agua .....	60
4.2.3. Financiamiento .....	60
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES... ..	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
ANEXOS.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>La percepción ciudadana en función del servicio público de abastecimiento del agua potable de EPMAPA-T de la ciudad de Tulcán en el periodo 2014-2018.</i> .....	7
Tabla 2. <i>Percepciones, actitudes y conductas respecto al servicio de agua potable en la Ciudad de México.</i> .....	8
Tabla 3. <i>Gestión y Aprovechamiento del Agua, Respecto a las Familias del Municipio de La Paz.</i> .....	9
Tabla 4. <i>El Agua Potable en el Sector Rural: Un Análisis de las Formas de Intervención Social y de la Política.</i> .....	10
Tabla 5. <i>Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción al Cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del Cantón Jipijapa.</i> .....	10
Tabla 6. <i>Viviendas por conexión del agua, cantón Mira.</i> .....	17
Tabla 7. <i>Viviendas por conexión del agua, parroquia La Concepción.</i> .....	18
Tabla 8. <i>Población Parroquial.</i> .....	32
Tabla 9. <i>Calificación calidad del agua</i> .....	34
Tabla 10. <i>Experiencia con el agua</i> .....	35
Tabla 11. <i>Conformidad en las acciones de la entidad proveedora de agua</i> .....	36
Tabla 12. <i>Calidad del agua que afecta a la salud</i> .....	37
Tabla 13. <i>Accesibilidad en el servicio de agua potable</i> .....	38
Tabla 14. <i>Experiencias en la interrupción del suministro de agua</i> .....	39
Tabla 15. <i>Satisfacción en la continuidad del agua</i> .....	40
Tabla 16. <i>Costo en el servicio de agua</i> .....	41
Tabla 17. <i>Comunicación de la entidad proveedora del agua potable</i> .....	42
Tabla 18. <i>Información sobre la calidad del agua y acciones tomadas.</i> .....	43
Tabla 19. <i>Mejora en la transparencia en sus acciones y decisiones</i> .....	44
Tabla 20. <i>Disposición en el recibimiento de reclamos.</i> .....	45
Tabla 21. <i>Impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad.</i> .....	46
Tabla 22. <i>Mejora en infraestructura en los últimos años.</i> .....	47
Tabla 23. <i>Evaluación de la responsabilidad social de la entidad proveedora</i> ...	48
Tabla 24. <i>Sostenibilidad del servicio de agua potable.</i> .....	49
Tabla 25. <i>Recibimiento del agua potable por tanqueros</i> .....	50
Tabla 26. <i>Confianza con la que recibe agua por tanqueros</i> .....	51
Tabla 27. <i>Problemas de salud relacionado por el agua potable</i> .....	52

Tabla 28. <i>Principales problemas de salud relacionado por el agua potable</i> .....	53
Tabla 29. <i>Cobertura de gastos médicos</i> .....	54
Tabla 30. <i>Calificación general del servicio de agua</i> .....	55
Tabla 31. <i>Satisfacción de expectativas</i> .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Árbol de problema.....</i>	<i>4</i>
<i>Figura 2. Sector objeto de estudio .....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 3. Calificación calidad del agua.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 4. Experiencia con el agua.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 5. Conformidad en las acciones de la entidad proveedora de agua .....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 6. Calidad del agua que afecta a la salud .....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 7. Accesibilidad en el servicio de agua potable.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 8. Experiencias en la interrupción del suministro de agua .....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 9. Satisfacción en la continuidad del agua.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 10. Costo en el servicio de agua .....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 11. Comunicación de la entidad proveedora del agua potable.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 12. Información sobre la calidad del agua y acciones tomadas .....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 13. Mejora en la transparencia en sus acciones y decisiones.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 14. Disposición en el recibimiento de reclamos .....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 15. Impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 16. Mejora en infraestructura en los últimos años .....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 17. Evaluación de la responsabilidad social de la entidad proveedora ..</i>	<i>48</i>
<i>Figura 18. Sostenibilidad del servicio de agua potable .....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 19. Recibimiento del agua potable por tanqueros.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 20. Confianza con la que recibe agua por tanqueros .....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 21. Problemas de salud relacionado por el agua potable.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 22. Principales problemas de salud relacionado por el agua potable ....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 23. Cobertura de gastos médicos.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 24. Calificación general del servicio de agua.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 25. Satisfacción de expectativas.....</i>	<i>56</i>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1. Cuestionario de la encuesta de percepción ciudadana del servicio de agua potable en la Parroquia "La Concepción", Cantón Mira, Provincia del Carchi.....</i>	<i>70</i>
<i>Anexo 2. Cuestionario de preguntas para un funcionario del gobierno local sobre la percepción del servicio de agua potable.....</i>	<i>75</i>
<i>Anexo 3. Evidencia de la entrevista realizada al coordinador zonal .....</i>	<i>76</i>
<i>Anexo 4. La parroquia "La Concepción" en el cantón Mira, provincia del Carchi .....</i>	<i>78</i>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se centra en el análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia “La Concepción”, ubicada en el cantón Mira, provincia del Carchi. La problemática abordada en esta investigación se relaciona con la calidad del servicio de agua potable y cómo esta es percibida por los habitantes de la mencionada parroquia.

La relevancia de este estudio radica en la necesidad de garantizar un acceso equitativo y sostenible al agua potable, un derecho humano fundamental reconocido internacionalmente. La falta de agua potable de calidad puede tener consecuencias graves para la salud, la educación y el desarrollo económico de la comunidad. (Rojas et al, 2021). Además, la parroquia “La Concepción” presenta desafíos específicos debido a su ubicación geográfica y condiciones socioeconómicas, lo que hace imperativo comprender las percepciones ciudadanas sobre este servicio para identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas.

El contenido del trabajo se estructuró en cuatro capítulos. El Capítulo I, presenta el planteamiento del problema, la formulación de los objetivos. El Capítulo II, desarrolla un marco teórico basado en estudios previos sobre la percepción ciudadana y la calidad del servicio de agua potable. Asimismo, también incluye una revisión de literatura relevante y estudios de caso que proporcionan un contexto comparativo para la investigación.

El Capítulo III, refiere la metodología utilizada que supone un enfoque mixto y un alcance descriptivo. El Capítulo IV, se enfoca en la presentación y análisis de los datos recolectados a través de encuestas y entrevistas realizadas en la parroquia. Se examinan las percepciones de los habitantes respecto a la calidad y disponibilidad del agua potable, y se identifican los principales problemas reportados por la comunidad. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones del estudio.

# CAPÍTULO I

## ENFOQUE DE LA PROPUESTA

### 1.1. Tema

Análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi.

### 1.2. Planteamiento del problema

Durante la época de la conquista y colonización temprana, los valles de Chota, Salinas y La Concepción eran más conocidos como "COANGUE", que se traduce como "Tierra de Serpientes". La gente de aquella época los veía muy negativamente debido a su clima insalubre, donde las enfermedades, especialmente la malaria, hacían la vida muy difícil. Estos valles son conocidos como “Valle de la Muerte”, “Valle de la Muerte” y “Valle de Sangre”.

Estas tierras fueron entregadas primero a soldados y conquistadores españoles en busca de riqueza, estos pueblos causaron estragos, destruyendo rápidamente las ciudades y sus habitantes locales no contentos con eso, trajeron cientos de trabajadores forzados de las regiones más frías para hacer las soleadas costas de Coangue, un lugar de sufrimiento y muerte. La terrible situación dejó el valle prácticamente desierto, y los pocos que lograron sobrevivir buscaron refugio en otro lugar. (Bayardo, 2016)

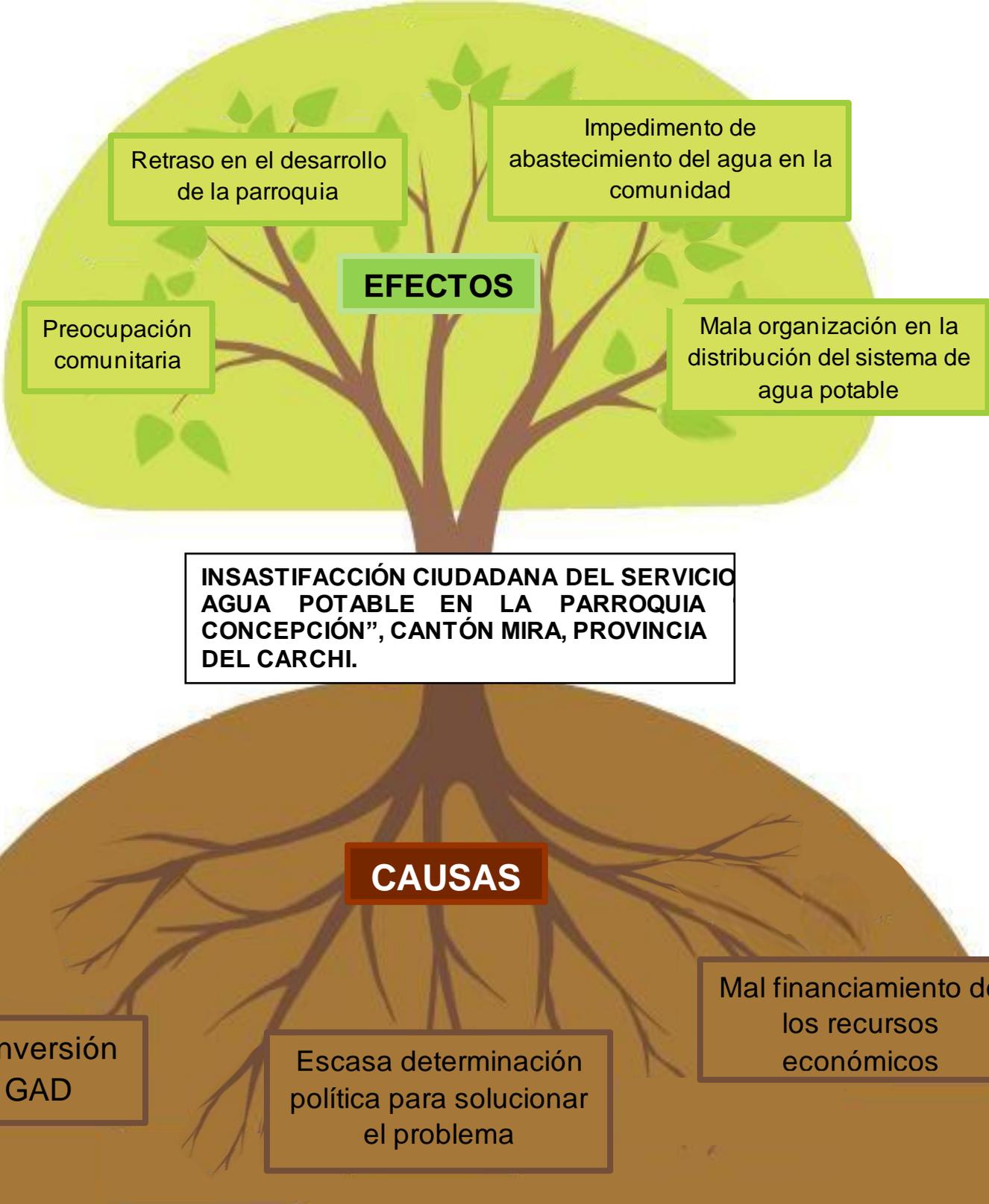
La parroquia depende en gran medida de la agricultura para su economía. En los campos fértiles, los agricultores cultivan una amplia gama de productos que incluyen yuca, camote, achiote y varios tipos de frijoles, como el bolón amarillo, el panamito, el fréjol negro y el guandul. Además, cultivan una variedad de plátanos, tomates de diferentes tipos, maní, café, ají, caña de azúcar y una variedad de frutas, entre las que se destacan la papaya, la guayaba, el maracuyá, la naranjilla, la guanábana, los ovos y el aguacate. En cuanto a la ganadería, tiene una presencia bastante limitada en la zona.

El acceso al agua se considera fundamental para la vida y la dignidad humana, y el derecho al agua potable y al saneamiento está reconocido internacionalmente como un derecho humano fundamental. Garantizar el acceso equitativo y sostenible al agua es fundamental para el bienestar de las personas y las comunidades. La falta de agua potable puede tener graves consecuencias para la salud, la educación y el desarrollo económico. Además, la escasez de agua está aumentando en muchas partes del mundo debido a factores como el cambio climático y la gestión ineficiente de los recursos hídricos. (Borja Naranjo, 2002)

Reconocer y promover el derecho al agua a menudo implica la responsabilidad de los gobiernos y la comunidad internacional de garantizar que todas las personas tengan acceso a agua limpia y segura sin discriminación. Esto es particularmente relevante en situaciones de crisis humanitarias y problemas ambientales. Proteger y defender el derecho al agua es un aspecto importante de la agenda global de derechos humanos y desarrollo sostenible.

La realización de este proyecto investigativo es importante, ante todo, por estar dirigido a una población rural, que enfrenta condiciones específicas en cuanto a su percepción del servicio de agua potable. El análisis no sólo muestra las percepciones de los residentes sobre la calidad y disponibilidad del agua potable, sino que también informa las decisiones sobre las políticas hídricas locales. La parroquia "La Concepción" presenta una demografía específica y condiciones particulares, lo que hace esencial comprender la percepción de la ciudadanía en relación con el servicio de agua potable. Se busca no solo evaluar la satisfacción de la comunidad, sino también identificar áreas críticas que puedan requerir intervención y mejora. (García Cabezas, 2021)

Figura 1. *Árbol de problema*



Elaborado por: Quito, (2024)

El estudio demuestra la necesidad de definir indicadores específicos que influyan en la percepción ciudadana de la calidad del agua, la continuidad del suministro y la eficacia de la respuesta a los problemas de enseñanza. Además, se advierten muchos casos de verificación, teniendo en cuenta factores como la comunicación social, la transparencia en la gestión de los servicios y la participación pública.

La importancia de este análisis no es sólo comprender la visibilidad de la situación actual de la sociedad, sino también proporcionar una base para sugerencias y recomendaciones de mejora. Por lo tanto, se pretende no sólo explicar la situación actual, sino también incidir en políticas y prácticas para lograr una mejor opinión y satisfacción ciudadana con el servicio de agua en la parroquia “La Concepción”. (Torres Valencia, 2018)

El problema que se investiga resulta complejo ya que se manifiesta también una baja cultura ambiental local. Al respecto, en Mora y Parada, (2021) se plantea que:

El desarrollo de una cultura ambiental es importante para contribuir al cambio de las conductas de las personas a favor de un desarrollo sostenible al propiciar: La transferencia de conocimientos para el entendimiento del medioambiente en su totalidad y la interrelación que se establece entre los factores que lo integran a partir de la corresponsabilidad objetiva y crítica ante los problemas que afectan el entorno de vida; la concientización de propietarios y trabajadores en general de las empresas y microemprendimientos con respecto al desempeño ambiental, económico, legal y social; la participación masiva en la protección medioambiental a partir de la formación de actitudes, desarrollo de valores sociales en los diferentes ámbitos de la sociedad y la implicación de todos los actores del desarrollo local en la adopción de acciones que favorezcan la protección ambiental, fortalezca su responsabilidad en este proceso. (pág. 150)

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo influye la calidad del servicio de agua potable en la percepción ciudadana de los residentes de la zona de estudio y cuáles son los principales factores que afectan positiva o negativamente dicha percepción?

#### **1.4. Objetivo General**

Analizar la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi.

#### **1.5. Objetivos Específicos**

- Desarrollar los fundamentos teóricos que aportes al estudio de insatisfacción del servicio de agua potable de los ciudadanos de la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi
- Indagar la percepción de los ciudadanos de la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi con relación al servicio de agua potable
- Formular acciones que contribuyan a la mejora de la situación del servicio de agua potable de los ciudadanos de la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi

#### **1.6. Idea a Defender**

El análisis de la percepción con respecto al servicio de agua potable de los moradores de la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi, contribuirá a formular acciones de mejora, evidenciando las falencias, que afectan a los consumidores de agua potable del sector

#### **1.7. Línea de Investigación Institucional**

El trabajo de titulación tributa a la línea de investigación institucional “Sociedad civil, derechos humanos y gestión de la comunicación” y de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho, “Sostenibilidad económico-productiva y desarrollo de economías locales”.

## CAPÍTULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1. Antecedentes teóricos de la investigación

A continuación, se presentan algunos antecedentes, estudios que se relacionan con la investigación:

Tabla 1. *La percepción ciudadana en función del servicio público de abastecimiento del agua potable de EPMAPA-T de la ciudad de Tulcán en el periodo 2014-2018.*

<b>Autores:</b>	Dayana Narváez Cruz Jessica Villarreal Terán	<b>Institución:</b>	Universidad Politécnica Estatad del Carchi
<b>Año:</b>	2021	<b>País:</b>	Ecuador
<b>Título:</b>	La percepción ciudadana en función del servicio público de abastecimiento del agua potable de EPMAPA-T de la ciudad de Tulcán en el periodo 2014-2018.		
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fundamentar teóricamente las teorías de la percepción ciudadana y las dimensiones sobre la perspectiva del cliente.</li><li>- Analizar información sobre la prestación servicio público de abastecimiento del agua potable de EPMAPA-T.</li><li>- Determinar la calidad del servicio del agua potable de EPMAPA-T en función a la ciudadanía</li></ul>		
<b>Resultados:</b>	Se diagnosticó un malestar sobre la prestación del servicio público de agua potable, porque las tuberías ya cumplieron su vida útil, por la mala gestión del agua potable y no hay prioridad en arreglar el sistema de agua potable es por eso, que la ciudadanía tiene una percepción negativa hacia la prestación de dicho servicio, porque, los cortes de este servicio son muy constantes.		
<b>Conclusión:</b>	De acuerdo con la Ordenanza Municipal la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EPMAPA-T), tiene la obligación de prestar un servicio eficiente y de calidad a todos sus habitantes, ya que, se considera un derecho universal, en este caso no se refleja, que existe una planificación deficiente en la administración del periodo 2014-2018, lo que demuestra la negligencia por parte de los funcionarios ante la problemática de abastecimiento de agua potable debido al análisis de las cédulas presupuestarias, porque, no existe prioridad en mejorar el servicio y no ejecutan en su totalidad los proyectos tomando en cuenta los años 2016 al 2018.		

Fuente: Narváez y Villareal, (2021)

Elaborado por: Quito, (2024)

Tabla 2. *Percepciones, actitudes y conductas respecto al servicio de agua potable en la Ciudad de México.*

<b>Autores:</b>	Fernando González-Villarreal Ramón Aguirre-Díaz Cecilia Lartigue	<b>Institución:</b>	Fondo para la comunicación y la educación ambiental. A.C.
<b>Año:</b>	2016	<b>País:</b>	México
<b>Título:</b>	Percepciones, actitudes y conductas respecto al servicio de agua potable en la Ciudad de México.		
<b>Objetivos:</b>	<p>Conocer la percepción de los habitantes del Distrito Federal con respecto a la calidad del servicio, su costo y su opinión sobre SACMEX, como organismo operador del servicio.</p> <p>Determinar si existe una disposición al aumento de tarifas.</p> <p>Identificar si la calidad del servicio de agua entubada es igualitaria entre delegaciones y entre niveles socioeconómicos.</p>		
<b>Resultados:</b>	<p>La gran mayoría de los entrevistados cuenta con el servicio de agua potable entubada (96%), mientras que 3% complementa este servicio con agua de pipa y 1% obtiene el agua de tomas comunitarias. Por otra parte, sólo un 4% de las viviendas carece de estructuras de almacenamiento, siendo los tinacos las más comunes (84% de las viviendas), seguido por las cisternas (44%).</p>		
<b>Conclusión:</b>	<p>Aunque la cobertura de agua en la Ciudad de México es cercana al 100%, existe un déficit significativo en la continuidad del servicio.</p>		

Fuente: González y Aguirre, (2016)

Elaborado por: Quito, (2024)

Tabla 3. *Gestión y aprovechamiento del agua, respecto a las familias del municipio de La Paz.*

<b>Autor:</b>	Luz Guadalupe Calle Poma	<b>Institución:</b>	Universidad Mayor de San Andrés
<b>Año:</b>	2021	<b>País:</b>	Bolivia
<b>Título:</b>	Gestión y aprovechamiento del agua, respecto a las familias del municipio de La Paz.		
<b>Objetivos:</b>	<p>Identificar los principales usos y consumos del agua potable en las familias.</p> <p>Especificar los hábitos de reducción, reutilización y reciclaje de agua.</p> <p>Analizar la relación de la percepción con los hábitos de las familias.</p>		
<b>Resultados:</b>	Respecto a la gestión del agua, se han concretado 10 proyectos como represas, sistemas, pozos, aducciones, transvases para el aseguramiento del abastecimiento, no obstante, se sigue trabajando en la ampliación de cobertura, en la búsqueda de nuevas fuentes de agua, financiamiento para la ejecución de los proyectos, sin embargo, existe falta de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno, esto conlleva a la no ejecución o a la retardación de proyectos de inversión pública que coadyuven a la sostenibilidad del agua.		
<b>Conclusión:</b>	Los principales usos y consumos del agua potable de las familias de los seis macro distritos urbanos del Municipio de La Paz están destinados a la higiene personal, alimentación y limpieza. También se obtuvo información relevante sobre los distintos usos del agua potable en auto, plantas y mascotas.		

Fuente: Calle Poma, (2021)

Elaborado por: Quito, (2024)

Tabla 4. *El Agua Potable en el Sector Rural: Un Análisis de las Formas de Intervención Social y de la Política.*

<b>Autor:</b>	Germania Naranjo Borja	<b>Año:</b>	2002
<b>Título:</b>	El agua potable en el sector rural: Un análisis de las formas de intervención social y de la política		
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el uso correcto del agua potable en los sectores rurales realizando un estudio de un caso sobre las formas de intervención social desde la perspectiva del desarrollo a escala humana, de la interpretación política de las demandas sobre necesidades y del desarrollo de las potencialidades y capacidades de las personas e instituciones, y como esta incide en la calidad de vida de hombres y mujeres en el acceso y el uso del agua potable.		
<b>Metodología:</b>	Esta investigación tiene como ejes centra/es una triangulación de elementos para el análisis: Un primer análisis teórico conceptual; un segundo descriptivo y reflexivo de las formas de intervención y de las políticas y la política del subsector y por último, un estudio de caso que permite entender en la practica la forma como se presentan estas relaciones.		

Fuente: Naranjo, (2002).

Elaborado por: Quito, (2024)

Tabla 5. *Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción al Cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del Cantón Jipijapa.*

<b>Autor:</b>	Lorena Reyes y Mercedes Veliz	<b>Año:</b>	2021
<b>Título:</b>	Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón jipijapa.		
<b>Objetivo:</b>	Determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa, provincia de Manabí.		
<b>Metodología:</b>	Se basa en el enfoque cualitativo con alcance descriptivo y no experimental, además de considerar una muestra probabilística de 236 usuarios a los cuales se les aplicó un cuestionario considerando factores o dimensiones de la calidad. Dentro de los resultados encontrados en esta investigación, factores como instalaciones cómodas, respuesta inmediata a las quejas y reclamos, satisfacción con el tiempo de espera, trato personalizado y buena actitud e imagen influyen en la satisfacción de los usuarios.		

Fuente: Reyes y Veliz, (2021)

Elaborado por: Quito, (2024)

### **2.1.1. Fundamentación Teórica**

A continuación, se presentan algunas teorías económicas relacionadas con el estudio.

#### **Teoría clásica**

Según Martínez, (2017):

Uno de los grandes problemas que enfrenta el mundo en materia de agua potable y saneamiento es la debilidad de los Estados para afrontar la falta de previsión y sostenibilidad de los proyectos en esta área. Durante períodos de crisis, los gobiernos suelen reducir la inversión en estos servicios, poniendo en riesgo su prestación y acceso para los ciudadanos, lo que podría resultar en un retroceso en los avances logrados. Sin embargo, los servicios de agua potable se basan en principios fundamentales de gestión eficiente de recursos y prestación de servicios públicos básicos, siendo considerados esenciales para el bienestar y desarrollo de las comunidades. Este enfoque se sustenta en la visión de teóricos clásicos como Adam Smith y David Ricardo, quienes destacaron la importancia de la infraestructura básica, incluido el suministro de agua, como un factor clave para el crecimiento económico y la mejora de la calidad de vida (pág. 95)

En esta perspectiva, el Estado juega un papel crucial en la provisión y regulación de los servicios de agua potable, garantizando su accesibilidad, calidad y sostenibilidad a largo plazo. La teoría clásica aboga por la intervención gubernamental para corregir posibles fallas de mercado, asegurar la equidad en el acceso al agua y promover la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos.

#### **Teoría neoclásica**

Se conoce en la literatura científica que su enfoque con la interacción entre la oferta y la demanda es muy importante, así como en la eficiencia en la asignación de recursos. Desde esta perspectiva, se considera que los servicios de agua potable son un bien económico sujeto a las leyes de la oferta y la demanda. Los neoclásicos argumentan que, en un mercado competitivo y sin interferencias, los precios y las cantidades de agua potable se ajustarán para alcanzar un equilibrio óptimo, donde la oferta iguala a la demanda. (Luna, 2009).

Sin embargo, en el ámbito de servicios como el agua potable, donde existen externalidades y monopolios naturales, la teoría neoclásica reconoce la necesidad de intervención gubernamental para corregir posibles distorsiones en el mercado y garantizar un suministro adecuado a precios asequibles para todos los ciudadanos.

En el caso de la parroquia "La Concepción", esta teoría podría aplicarse para analizar la eficiencia en la asignación de recursos y la regulación del mercado de agua potable, considerando la influencia de factores como la oferta, la demanda y la estructura de mercado en la percepción ciudadana del servicio.

### **Teoría del bienestar**

El término calidad de vida, se refiere al bienestar en todos los aspectos de las personas y que tienen que ver con las condiciones para satisfacer sus necesidades, físicas, materiales, sociales y ecológicas. Calidad ligada básicamente al desarrollo sostenible, el cual implica, entre otras cosas, la importancia imprescindible que tiene el agua para el desarrollo humano puesto que la salud, educación, agricultura y producción alimentaria, energía, industria y otras actividades económicas, dependen de un suministro de agua suficiente, salubre, aceptable y accesible. (Garcia, 2007).

El acceso al agua potable no solo afecta la salud física de las personas al reducir la incidencia de enfermedades transmitidas por el agua, sino que también tiene un impacto en el bienestar social y económico al mejorar las condiciones de vida y facilitar el desarrollo humano. Como Sen afirma: "La falta de acceso al agua potable limita las capacidades básicas de las personas para llevar una vida saludable y productiva". (Sen, A, 1999, p.4).

En este contexto, garantizar el acceso al agua potable es fundamental para el bienestar y desarrollo integral de la comunidad de La Concepción.

### **Teoría del desarrollo económico**

La teoría del desarrollo económico es fundamental para comprender el ámbito socioeconómico en el que se desarrolla el servicio de agua potable en la parroquia "La Concepción". Según esta teoría, el desarrollo económico se refiere al proceso de mejora sostenida en los niveles de vida de una sociedad, que implica un aumento en la producción de bienes y servicios, así como en la distribución equitativa de los mismos.

En el caso del servicio de agua potable, el desarrollo económico puede influir en la capacidad de la comunidad para invertir en infraestructura de agua, mejorar la calidad del servicio y garantizar su accesibilidad para todos los ciudadanos. Como señala (Todaro, 2006), "el desarrollo económico es un proceso multidimensional que involucra cambios en estructuras económicas, sociales e institucionales, así como en la distribución del poder y los recursos". (p.23)

### **Teoría keynesiana**

Los servicios de agua potable son trascendentales donde las políticas keynesianas podrían implicar la inversión gubernamental en infraestructura de esta, como la construcción de sistemas de distribución y tratamiento, con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad del servicio. Como afirma (Blinder, 1999) "la teoría keynesiana sostiene que el gobierno puede y debe intervenir en la economía para promover el pleno empleo y la estabilidad económica". (p15)

La inversión en infraestructura de agua y saneamiento no solo es crucial para garantizar el acceso a servicios básicos para todos los moradores, sino que también puede actuar como un motor de crecimiento económico y desarrollo social. Como señala John Maynard Keynes "Las políticas de inversión pública, especialmente en sectores como el agua y el saneamiento, no solo satisfacen las necesidades básicas de la población, sino que estimulan la demanda agregada, generan empleo y promueven la estabilidad económica a largo plazo" (Keynes, 1936, p.13).

### **Teoría humanista**

La teoría humanista es relevante para comprender la importancia del servicio de agua potable en el desarrollo humano y la realización personal en la parroquia "La Concepción". Según esta teoría, desarrollada por Abraham Maslow y otros psicólogos humanistas indican que, "el ser humano busca satisfacer sus necesidades básicas, como la alimentación, el agua, la seguridad y el amor, para alcanzar su pleno potencial". (Maslow A. , 1943, p.25)

Esta teoría aborda el pensamiento humano centrándose en la perspectiva individual y en el valor de la experiencia personal, la libertad de elección y el significado que cada persona atribuye a su vida. Se destaca la importancia de considerar la autonomía y la singularidad de cada individuo en el enfoque humanista.

En el entorno del servicio de agua potable, el acceso a agua limpia y segura es fundamental para garantizar la satisfacción de una necesidad básica y promover el bienestar emocional y físico de los individuos. Como señala (Maslow A. H., 1943, p.42) "las necesidades fisiológicas, como el agua, son la base de la pirámide de necesidades y deben satisfacerse antes de que el individuo pueda alcanzar niveles más altos de desarrollo". Según Cancán, (2015)

La teoría humanista evalúa la libertad que tiene la persona y la creatividad en el proceso de aprendizaje visualizando los objetivos para el desarrollo personal provocando interés en la investigación, formando con un perfil humano que tenga alternativas en el desenvolvimiento individual y colectivo, ya que considera el entorno social como un factor poderoso en la productividad y la administración. (p. 10)

Por lo tanto, el análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en "La Concepción" debe considerar cómo la satisfacción de esta necesidad básica influye en el desarrollo humano y la percepción de la calidad de vida de los ciudadanos.

### **Teoría del desarrollo sostenible**

El concepto de desarrollo sostenible concibe el desarrollo como un proceso armónico, donde la explotación de los recursos, la dirección de las inversiones, la orientación del cambio tecnológico y las transformaciones institucionales deben corresponderse con las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

El agua es fundamental para el desarrollo sostenible y la conservación del medioambiente. Es un recurso limitado e insustituible para el bienestar humano. Actualmente, se estima que más de 2.000 millones de personas en el mundo viven sin acceso a agua potable, mientras que en Ecuador el 30% todavía no cuenta con agua segura y se expone a consumir este líquido esencial con contaminación fecal. Además, esta cifra aumenta especialmente en las áreas rurales del país. (Montero, 2023)

El agua está en el centro del desarrollo sostenible y resulta fundamental para el desarrollo socioeconómico, unos ecosistemas saludables y la supervivencia humana. El agua resulta vital a la hora de reducir la carga mundial de enfermedades y para mejorar la salud, el bienestar y la productividad de las poblaciones, así como para la producción y la preservación de una serie de beneficios y servicios de los que gozan las personas. El agua también está en el corazón de la adaptación al cambio climático, sirviendo de vínculo crucial entre el sistema climático, la sociedad humana y el medio ambiente. (UN, 2014)

Es esencial entender cómo la disponibilidad y la calidad del agua impactan directamente en la vida diaria de las personas de la parroquia "La Concepción". La percepción de los habitantes sobre el acceso al agua potable no solo afecta su salud y bienestar inmediatos, sino también su capacidad para prosperar económicamente y su resiliencia frente a los desafíos ambientales, como el cambio climático.

### **2.1.2. El agua como recurso natural y derecho**

El agua es un recurso natural vital para la existencia en la Tierra, siendo esencial para la vida de los seres vivos y desempeñando un papel crucial en diversos aspectos de la sociedad y la economía. Desde la agricultura hasta la industria y el consumo humano, el agua se emplea en una amplia gama de actividades. No obstante, su disponibilidad no es uniforme ni constante. En este aspecto se reconoce lo que señala Vandana, (2001) “el agua se considera como un derecho natural, un derecho que derivado de la naturaleza. Los derechos sobre el agua como derechos naturales no surgen con el Estado; evolucionan en un contexto ecológico dado de la existencia humana”. (p.12)

En el artículo 318 de la Constitución de la República del Ecuador de 2008, se establece que “el agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua” (Constitución de la República del Ecuador [Const], 2008, p.52)

La norma constitucional invocada clarifica de manera incuestionable que el agua es patrimonio nacional y estratégico, esto significa que el agua no puede ser objeto de negociación privada o ser controlada por intereses privados con fines de lucro. Esta disposición busca garantizar que el acceso al agua no se convierta en un privilegio reservado para unos pocos, sino que permanezca como un derecho fundamental para todos los ciudadanos del Ecuador.

### **2.1.3. El consumo de agua en Ecuador**

El consumo de agua en Ecuador varía dependiendo de varios factores, como la ubicación geográfica, el clima, el nivel socioeconómico y las prácticas de gestión del agua. Donde sabemos que es recurso vital en el país y su consumo abarca una amplia gama de actividades, desde el uso doméstico hasta la agricultura, la industria y el turismo.

Resulta importante entender los patrones y las tendencias de utilización del recurso hídrico en el país. De manera general Alarcón, (2023), refiere que el

consumo de agua embotellada ha ido en aumento, lo que refleja una preocupación por la calidad y la accesibilidad al agua potable en ciertas zonas del país. Esta tendencia puede relacionarse con la percepción de seguridad y confianza en el suministro de agua potable, así como con la conveniencia y el estilo de vida de los consumidores. Por otro lado, “Ecuador ha sido pionero en la medición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con el agua, lo que demuestra un compromiso institucional por garantizar la disponibilidad y el acceso equitativo al agua potable y el saneamiento básico” (INEC, 2017, p.42).

Esta iniciativa no solo refleja la importancia atribuida al agua como un derecho humano fundamental, sino que también puede influir en la percepción pública sobre la gestión del agua a nivel nacional, promoviendo una mayor conciencia sobre su valor y su uso responsable.

En el ámbito doméstico, la percepción del agua potable también está influenciada por el grado de conciencia y compromiso de la población con el uso responsable del recurso. Según datos del INEC, el bajo índice de hogares que implementan medidas de ahorro de agua sugiere una posible falta de conciencia sobre la importancia de conservar este recurso y sus implicaciones para el futuro. Esto resalta la necesidad de promover una cultura de uso responsable del agua que pueda influir positivamente en la percepción y valoración del recurso hídrico en Ecuador.

#### **2.1.4. La distribución de agua potable en la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi**

Según los datos oficiales del (Censo Nacional de Población y Vivienda (CPV), 2010) del Instituto Nacional de Estadística y Censo del Ecuador, las viviendas globales del Cantón en su gran mayoría tienen conexión del agua a través de tubería ya sea dentro o fuera del inmueble y en menor proporción por otros medios como se representa en la siguiente tabla:

Tabla 6. *Viviendas por conexión del agua, cantón Mira.*

Conexión Del Agua	Viviendas	%
Por tubería dentro de la vivienda.	1532	46,86
Por tubería fuera de la vivienda, pero dentro del edificio, lote o terreno.	1444	44,17
Por tubería fuera del edificio, lote o terreno.	116	3,55
No recibe agua por tubería sino por otros medios.	177	5,41
Total	3,269	100,00%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, (2010)

Elaborado por: Quito, (2024)

Las parroquias rurales presentan características homogéneas a la cabecera cantonal ya que su conectividad se manifiesta a través de tubería; y a su vez se diferencian porque la conectividad en mayor medida se realiza por fuera de la vivienda; aunque en la parroquia rural de Jijón y Caamaño la captación de agua por otros sistemas alcanza un valor superior al 20% como lo expresan las investigaciones realizadas por el censo y se muestran a continuación:

Tabla 7. *Viviendas por conexión del agua, parroquia La Concepción.*

Conexión del Agua	Viviendas	%
Por tubería dentro de la vivienda.	160	23,88
Por tubería fuera de la vivienda, pero dentro del edificio, lote o terreno.	421	62,84
Por tubería fuera del edificio, lote o terreno.	57	8,51
No recibe agua por tubería sino por otros medios.	32	4,78
Total	670	100,00%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, (2010)

Elaborado por: Quito, (2024)

### **2.1.5. Marco Conceptual**

#### **Diagnóstico**

El diagnóstico financiero se basa en proponer una opinión sobre la situación administrativa y económica de la parroquia; al respecto Ruiz (2022) y Folleco (2022), argumentan de manera general que el principal problema que enfrenta la municipalidad es la falta de financiamiento gubernamental, por lo cual es necesario hacer una administración más estructurada sobre las problemáticas que se están afrontando, para que así puedan cumplir con el propósito de satisfacer las necesidades y el derecho al servicio básico que por el momento escasea en la parroquia “La Concepción”.

Se puede emplear diversos modelos para comprender los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios. Uno de estos enfoques es el modelo de evaluación de la calidad del servicio y la percepción del poblador.

Este modelo busca entender las expectativas y experiencias de los usuarios respecto al servicio de agua potable, así como analizar cómo la gestión operativa y financiera influye en la calidad percibida por la comunidad. Al comprender estas dinámicas, se pueden desarrollar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción de los usuarios y asegurar un suministro de agua potable óptimo para la parroquia “La Concepción”.

#### **Estudio Socioeconómico**

El estudio socioeconómico es un componente fundamental para el análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia “La Concepción”. Este estudio permitirá comprender las características socioeconómicas de la población y su relación con la percepción del servicio, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de estrategias de mejora.

Un estudio socioeconómico profundo permite conocer a fondo la composición de la población en la parroquia La Concepción, incluyendo variables como edad, sexo, nivel educativo, ingresos, acceso a internet y

tenencia de la vivienda. Esta información es vital para comprender las necesidades y expectativas de cada grupo social en cuanto al servicio de agua potable. El estudio permite identificar qué aspectos del servicio son más relevantes para la población, facilitando la priorización de las acciones de mejora en función de las necesidades de la mayoría.

Además, se pueden detectar también “las áreas donde la población tiene menor satisfacción con el servicio, permitiendo enfocar los esfuerzos y recursos en la mejora de esos puntos críticos, aumentando la satisfacción general con el servicio”. (Bayardo, 2016, p.15)

### **Desarrollo Económico y Sostenibilidad**

El desarrollo económico sostenible es un objetivo clave para garantizar el acceso equitativo al agua potable y promover el bienestar humano y ambiental. “El desarrollo económico no solo implica el crecimiento del PIB, sino también la mejora de la calidad de vida, la equidad y la protección del medio ambiente”. (Ecuador G. d., 2021, p.5)

En el caso de la parroquia "La Concepción", el desarrollo económico sostenible implica diversificar la economía local, crear empleo, mejorar la infraestructura y promover prácticas empresariales responsables. Esto no solo beneficiará a la comunidad en términos de acceso al agua potable y otros servicios básicos, sino que también contribuirá a la conservación de los recursos naturales y la mitigación del cambio climático.

#### **2.1.6. Gestión Socioeconómica y Derechos Humanos**

La gestión socioeconómica debe basarse en principios de derechos humanos para garantizar la equidad y la justicia social en la provisión de servicios como el agua potable. Esto implica adoptar un enfoque inclusivo que tenga en cuenta las necesidades y preocupaciones de todos los miembros de la comunidad, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad (Velázquez, 2022, p.15).

Asimismo, “La gestión socioeconómica también debe respetar los derechos de las comunidades indígenas y campesinas a la autodeterminación y al control de sus recursos naturales, incluido el agua”. (Instituto de Investigaciones en Economía y Gobernanza Global, Dirección de gestión socioeconómica., 2021, p.14)

#### **2.1.7. Innovación Social y Desarrollo Local**

La innovación social puede desempeñar un papel importante en el desarrollo local y la mejora de los servicios de agua potable en comunidades como "La Concepción". La innovación social se refiere a la creación e implementación de soluciones creativas y sostenibles para abordar desafíos sociales y ambientales.

En esta situación, la innovación social podría implicar el desarrollo de tecnologías innovadoras de tratamiento de agua, modelos de negocio inclusivos que involucren a la comunidad en la gestión del agua, y programas educativos que promuevan prácticas de uso responsable del agua. (Sono Hernández y otros, 2024)

#### **2.1.8. Caracterización de la parroquia La Concepción en el cantón Mira**

El presente estudio está enfocado en un sector a las riberas del río Mira,

Figura 2. Sector objeto de estudio



Fuente: GAD, (2010)

### 2.1.9. Indicadores socioeconómicos y de calidad de vida

El análisis de indicadores socioeconómicos es fundamental para evaluar el impacto de las políticas y programas de desarrollo en la calidad de vida de la población. Esto incluye indicadores como el nivel de pobreza, el acceso al empleo y la educación, la salud y el bienestar. (Banco Mundial, 2021)

En el caso de "La Concepción", estos indicadores pueden ayudar a identificar áreas prioritarias de intervención para mejorar el acceso al agua potable y promover el desarrollo humano y social en la comunidad. Al integrar estos aspectos en el análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en "La Concepción", se puede obtener una comprensión más completa de los factores que influyen en la disponibilidad, accesibilidad y calidad del agua potable, y en la forma en que estas cuestiones impactan en el bienestar y la calidad de vida de la comunidad. (OCDE, 2021)

### **2.1.10. Gobernanza del Agua**

La gobernanza del agua se refiere a los procesos y mecanismos mediante los cuales se toman decisiones sobre la gestión y uso del agua. En el caso de "La Concepción", es crucial examinar cómo se estructuran y funcionan las instituciones locales encargadas de la provisión y gestión del agua potable, así como la participación de la comunidad en estos procesos. (Cartuche y otros, 2021)

Una gobernanza del agua efectiva y participativa puede contribuir a mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y la equidad en la distribución y acceso al agua potable.

### **2.1.11. Resiliencia y Adaptación al Cambio Climático**

Dada la vulnerabilidad de muchas comunidades a los efectos del cambio climático, es fundamental considerar la resiliencia y la capacidad de adaptación al cambio climático en relación con el suministro de agua potable. Esto implica evaluar la vulnerabilidad de "La Concepción" a eventos climáticos extremos, como sequías o inundaciones, y desarrollar estrategias para garantizar la disponibilidad y calidad del agua potable incluso en condiciones climáticas adversas.

### **2.1.12. Participación Comunitaria y Educación Ambiental**

La participación de la comunidad y la educación ambiental son elementos clave para promover el uso sostenible del agua y la protección de los recursos hídricos locales. (UNESCO, 2008)

Fomentar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre el agua potable y proporcionar información y capacitación sobre la importancia de la conservación del agua y prácticas de uso eficiente pueden mejorar la percepción y el compromiso de la comunidad con la gestión del agua potable.

### **2.1.13. Acceso a Tecnología y Servicios Básicos**

Se reconoce que el acceso a tecnología adecuada y servicios básicos, como el suministro de agua potable, puede tener un impacto significativo en el desarrollo socioeconómico y la calidad de vida de una comunidad. (INEC, 2023)

Es importante analizar el nivel de acceso de "La Concepción" a tecnologías de tratamiento y distribución de agua potable, así como a otros servicios básicos relacionados, como el saneamiento y la atención médica, y explorar estrategias para mejorar este acceso de manera equitativa y sostenible.

## **2.2. Marco Legal**

### **2.2.1. Agenda 2023**

La Agenda 2023 es una iniciativa del gobierno ecuatoriano que establece los objetivos y políticas para el desarrollo social y económico del país en los próximos años. Esta agenda aborda áreas temáticas clave que son relevantes para el entorno nacional, incluyendo aspectos que impactan directamente en la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia "La Concepción", cantón Mira, provincia del Carchi.

- *Crecimiento económico inclusivo*: Uno de los objetivos de la Agenda 2023 es promover un crecimiento económico sostenible y equitativo, lo cual puede influir en la capacidad de la comunidad para acceder a servicios básicos como el agua potable y mejorar su calidad de vida. Un crecimiento económico inclusivo podría significar una mayor inversión en infraestructura para el suministro de agua potable en áreas rurales como "La Concepción".
- *Buen vivir*: La promoción de un estilo de vida saludable y sostenible, con acceso equitativo a servicios básicos, es un aspecto clave de la Agenda 2023. Esto podría implicar políticas y programas destinados a mejorar la

calidad y disponibilidad del agua potable en la parroquia, lo que contribuiría al bienestar y la satisfacción de la comunidad.

- *Infraestructura y territorio:* La Agenda 2023 reconoce la importancia de mejorar la calidad y accesibilidad de la infraestructura pública, especialmente en áreas rurales y marginadas. En el caso de "La Concepción", esto podría traducirse en iniciativas para mejorar el acceso al agua potable y garantizar una distribución equitativa y eficiente del recurso.
- *Gestión eficiente y transparente del Estado:* Otra área prioritaria de la Agenda 2023 es mejorar la eficiencia y transparencia del Estado en la prestación de servicios a la población. Esto incluye garantizar la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la gestión del agua potable, lo que podría mejorar la confianza y satisfacción de la comunidad con el servicio.
- *Conocimiento y tecnología:* La Agenda 2023 busca fomentar el desarrollo tecnológico y la innovación, así como mejorar la calidad de la educación. Este aspecto puede tener implicaciones para el servicio de agua potable en "La Concepción", ya que el uso de tecnología y la educación pueden mejorar la gestión del recurso hídrico y promover prácticas más eficientes y sostenibles en su distribución y uso.
- *Integración regional y mundial:* Otro objetivo importante de la Agenda 2023 es mejorar la integración del país con la región y el mundo. En el ámbito del servicio de agua potable, esto podría implicar la cooperación en proyectos de infraestructura hídrica transfronteriza o el intercambio de mejores prácticas en la gestión del agua con otros países.

### **2.2.2. Constitución de la República del Ecuador (2008)**

La Constitución de la República del Ecuador, promulgada en 2008 y posteriormente reformada en 2019, establece en su Artículo 318 que el agua es un bien público de uso doméstico, que debe ser gestionado de manera sustentable, eficiente, equitativa y solidaria para garantizar el derecho humano al agua. Esta disposición constitucional reconoce la importancia del acceso al agua potable como un derecho fundamental de todos los ecuatorianos, incluyendo a los habitantes de parroquias como "La Concepción" en el cantón Mira, provincia del Carchi.

Además, la Constitución establece en su Artículo 318 que el Estado tiene la responsabilidad de garantizar el acceso equitativo al agua potable, así como de proteger y conservar las fuentes de agua para las generaciones presentes y futuras.

En este sentido, el marco legal nacional refuerza la importancia de una gestión eficiente y transparente del agua potable, así como de la participación ciudadana en su administración, aspectos cruciales para abordar las necesidades y preocupaciones de la comunidad de "La Concepción". (Ecuador, defensa.gob.ec, 2008)

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

Esta ley es fundamental para el marco legal relacionado con el agua potable, ya que establece los lineamientos generales para la gestión del recurso hídrico en el Ecuador. En el caso de "La Concepción", esta ley proporciona las bases legales para la protección de fuentes de agua, la regulación de su uso y la planificación de su gestión.

Podría ser utilizada esta ley para garantizar la calidad del agua potable mediante la protección de las fuentes de agua y la implementación de medidas de control de la contaminación. Además, la ley establece los mecanismos para

la participación ciudadana en la gestión del agua, lo que podría facilitar la inclusión de la comunidad de "La Concepción" en la toma de decisiones relacionadas con el servicio de agua potable.

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

Esta ley es relevante para el tema del análisis de percepción ciudadana del servicio de agua potable, ya que reconoce el derecho de los ciudadanos a participar en la gestión de los servicios públicos. En el caso de "La Concepción", esta ley podría ser utilizada para garantizar la participación de la comunidad en la planificación, ejecución y evaluación de políticas y programas relacionados con el agua potable.

La ley podría ser empleada para exigir la realización de consultas públicas antes de implementar cambios en el sistema de distribución de agua o para promover la creación de comités de vigilancia ciudadana encargados de supervisar la calidad del servicio.

De esta manera, la ley de participación ciudadana contribuiría a fortalecer la democracia participativa en la gestión del agua potable en "La Concepción".

#### **2.2.5. Ley de Ordenamiento Territorial**

Esta ley establece las competencias y responsabilidades de los gobiernos municipales, lo que es crucial para el tema del agua potable en "La Concepción". "En virtud de esta ley, los municipios tienen la responsabilidad de garantizar la prestación de servicios básicos a sus ciudadanos, incluyendo el suministro de agua potable." (Paredes González, 2005, p.12)

En el caso específico de "La Concepción", esta ley podría ser invocada para exigir a la municipalidad que tome medidas concretas para mejorar la calidad y accesibilidad del agua potable en la parroquia. Además, la ley también define los procedimientos para la planificación y ejecución de proyectos de

infraestructura hídrica a nivel local, lo que podría ser utilizado para promover la implementación de nuevas tecnologías o la expansión de la red de distribución de agua en la comunidad.

#### **2.2.6. Ley de Descentralización**

Esta ley regula la transferencia de competencias y recursos del gobierno central a los gobiernos locales, lo que es relevante para el tema del agua potable en "La Concepción". En virtud de esta ley, los gobiernos locales tienen mayor autonomía para gestionar los servicios básicos en sus jurisdicciones, lo que puede influir en la calidad y accesibilidad del agua potable en la parroquia. (Asamblea Nacional, 2010)

Por ejemplo, la ley de descentralización podría ser utilizada para promover la implementación de proyectos de mejora de infraestructura hídrica a nivel local o para asignar recursos financieros adicionales a la municipalidad de "La Concepción" para la prestación de servicios de agua potable.

#### **2.2.7. Ley de Servicios de Agua Potable y Saneamiento**

Esta ley establece los principios y normas para la prestación de servicios de agua potable y saneamiento en el Ecuador. En el entorno de "La Concepción", esta ley es fundamental para garantizar la calidad y accesibilidad del agua potable en la parroquia.

La ley establece los derechos y deberes de los usuarios, lo que podría ser utilizado para proteger los derechos de la parroquia en relación con el servicio de agua potable. Además, "la ley también define los procedimientos para la regulación y supervisión de las empresas prestadoras de servicios de agua potable, lo que podría ser utilizado para garantizar la calidad del servicio y proteger los intereses de los usuarios". (Del Pozo Barrezueta, 2014, p.45).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el contexto de este capítulo se procede a escribir los aspectos relacionados con el proceso metodológico de la investigación.

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

El proceso de investigación mixto comprende el analizar, recopilar e integrar una investigación tanto cualitativa, como cuantitativa.

Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión relativo de la investigación cualitativa, pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos. El método de este enfoque mixto busca responder a un problema de investigación desde un diseño concurrente, secuencial, de conversión o de integración según sea los logros planteados en la investigación. (Ortega, 2018).

La metodología de la investigación según Hernández y Baptista, (2014): "es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno". (p.13)

Durante el siglo XX, surgieron dos enfoques principales para realizar investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. La investigación científica, ya sea cuantitativa, cualitativa o mixta, es sistemática, empírica y crítica. Tiene dos propósitos fundamentales: producir conocimiento y teorías (investigación básica), y resolver problemas (investigación aplicada)

En el presente estudio se utilizó el tipo de enfoque mixto, debido a la complejidad del tema y la existencia de muchos factores que pueden afectar la percepción ciudadana sobre los servicios de agua potable. Esta estrategia permite una amplia gama de investigaciones sobre el tema, partiendo de

diferentes perspectivas y comparando los resultados de dos métodos para llegar a un consenso.

Los resultados suponen la interpretación de las variables y proporcionan una comprensión más profunda de los patrones observados.

### **3.2. Alcance de la investigación**

El tipo de investigación para la ejecutar la investigación es de tipo descriptiva. En especial se menciona, “Las investigaciones o estudio descriptivos buscan detallar características y propiedades importantes de cualquier fenómeno que se analice los datos. Describe tendencias de un grupo o población”. (Hernández-Sampieri, 2014, p. 340).

La investigación descriptiva es adecuada cuando se busca indagar un alcance minucioso e indispensable de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi. Posibilita caracterizar, examinar muestras y tendencias, y proveer información precisa para la toma de decisiones y la mejora de la problemática.

### **3.3. Técnica e instrumentos para obtener los datos**

En el presente tema investigado se utilizan las entrevistas, encuestas y observación directa.

La investigación supone el uso de las encuestas, las mismas permiten la recopilación eficiente de datos cuantificables. Refiere el uso de preguntas cerradas con opciones predefinidas para obtener respuestas que se pueden analizar de manera numérica, lo que facilita la cuantificación de la percepción de los ciudadanos sobre varios aspectos del servicio de agua potable.

Considerando que la percepción ciudadana puede variar entre personas, recopilar datos de una muestra diversa a través de encuestas puede ayudar a capturar de manera rápida y efectiva diferentes puntos de vista.

De acuerdo como refiere Gilberto, Farías, (2024):

La aplicación de encuestas es un método muy común en diferentes tipos de investigación, siempre que requieran del levantamiento de datos estadísticos, de la recopilación de opiniones o bien de algún tipo de consulta masiva que permita luego ser interpretada para obtener conclusiones. Sondeos políticos, de mercado o de evaluación de servicios son algunos posibles ejemplos de ello. (p. 45)

Según Tamayo y Tamayo, (2008) la encuesta “Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. (p.45)

Del mismo modo (Gonzalez, 2024) menciona que la entrevista;

Es un proceso de comunicación bidireccional, donde el entrevistador, usualmente una persona experimentada en el tema hace preguntas a la otra persona, llamada entrevistado o informante, para recopilar información o conocimientos sobre un tema específico. La entrevista puede ser estratégica, es decir, planeada y estructurada, o espontánea, es decir, improvisada. (pág. 40)

El estudio a partir de la aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa permite analizar las respuestas proporcionadas, contrastar las entrevistas con las autoridades competentes y comprender las razones detrás de ciertas percepciones con aspectos más complejos y subjetivos de la percepción de los ciudadanos con el servicio de agua potable.

### **3.4. Población y muestra**

La investigación incluyó a los ciudadanos de la parroquia “La Concepción”, ubicados en el cantón Mira de la provincia del Carchi. De acuerdo con el censo de población y vivienda del 2010 está compuesta por etnias afroecuatoriana y mestiza, según el Gobierno Parroquial (2010) es la parroquia rural más poblada del Cantón:

Tabla 8. *Población Parroquial.*

HOMBRES	1.414
MUJERES	1.393
TOTAL	2.807

Fuente: Gobierno Parroquial (2010)

Elaborado por: *Quito*, (2024)

La investigación se enfoca en los residentes de la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, que cuentan con acceso al servicio agua potable. La muestra de la investigación consistió en 30 personas que fueron seleccionadas por conveniencia de manera no probabilística. Este tipo de muestreo se basa en la selección de individuos a voluntad del investigador.

Los siguientes factores se tomaron en consideración al seleccionar esta muestra:

- A través de contactos personales, el investigador obtuvo acceso a los ciudadanos del sector Maldonado.
- La investigación tenía un tiempo limitado.
- Un presupuesto limitado para la investigación.

Las limitaciones de elegir una muestra no probabilística por conveniencia existen. La limitación es que no puede aplicar los hallazgos de la investigación a toda la población objetivo. Sin embargo, esta técnica funciona bien para investigaciones con tiempo o presupuesto limitados.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA O INFORME**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación del análisis de la percepción ciudadana del servicio de agua potable en la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi, Ecuador. Los resultados se derivan del análisis de las encuestas y la entrevista realizada a personal competente.

Las encuestas se realizaron a una muestra de 30 ciudadanos de la parroquia La Concepción. Las preguntas se agruparon en siete dimensiones. La primera dimensión refiere la calidad del agua, la segunda dimensión disponibilidad del servicio, la tercera dimensión comunicación y transparencia, la cuarta dimensión impacto en la comunidad, la quinta dimensión suministro de agua y proveedores, la sexta dimensión salud y costos de servicios médicos y por último la séptima dimensión que refiere a la satisfacción general.

La entrevista se realizó a un representante zonal, coordinador del servicio de agua potable en la parroquia La Concepción. La entrevista se centró en los siguientes aspectos:

- Políticas y procedimientos para garantizar la disponibilidad y calidad del servicio.
- Llamado de atención al GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) por la mala distribución de recursos.
- Costo del servicio.
- Capacitaciones generales.
- Implementación de programas de educación ambiental y uso responsable del agua.
- Sanciones por mala administración.

## 4.1. Presentación y análisis de resultados

### 4.1.1. Resultados de la encuesta

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta.

#### Dimensión 1: Calidad del Agua

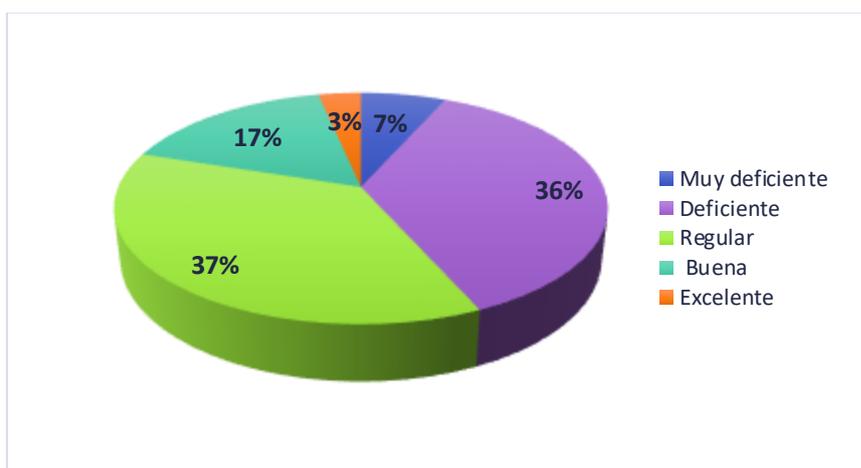
Tabla 9. *Calificación calidad del agua*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Muy deficiente	2	7%
Deficiente	11	36%
Regular	11	37%
Buena	5	17%
Excelente	1	3%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 3. *Calificación calidad del agua*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En correspondencia a la figura 3 se recoge como información relativa a la calidad del agua que la percepción que tienen los habitantes del sector no es

aceptable, evaluando con un 7% de mucha deficiencia, con una valoración deficiente el 36%, un 37% de regular satisfacción de los encuestados con respecto a calidad de agua que reciben los habitantes de la parroquia “La Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi. Asimismo, un 17% opina que es buena y un 3% excelente.

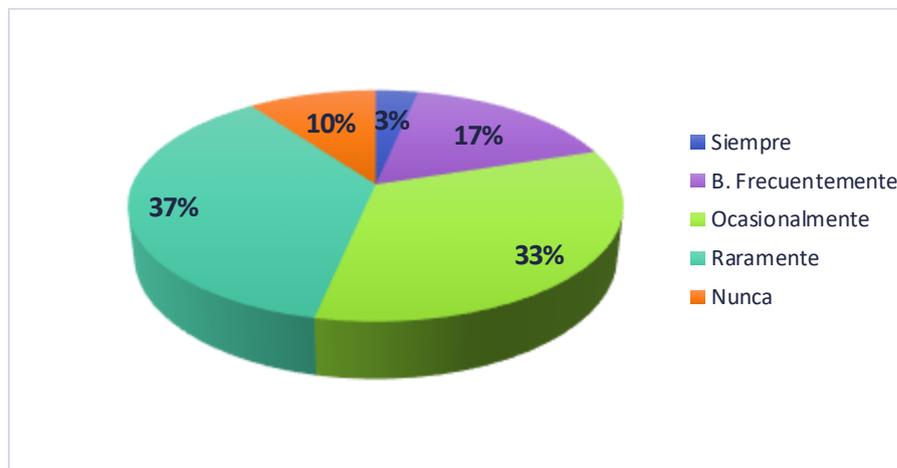
Tabla 10. *Experiencia con el agua*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Siempre	1	3%
Frecuentemente	5	17%
Ocasionalmente	10	33%
Raramente	11	37%
Nunca	3	10%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 4. *Experiencia con el agua*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

El 3% de los encuestados de la parroquia “La Concepción” según la figura 4, han notado siempre mal olor o algún sabor desagradable en el agua. Un 17% ha referido que sucede frecuentemente y un 33 % ocasionalmente. Solo el 37% asegura un mal olor raramente y 10% nunca lo ha experimentado. Se percibe de manera general que la mayoría del personal encuestado presenta un

descontento en el agua que reciben que presuntamente posee mal olor y/o sabor.

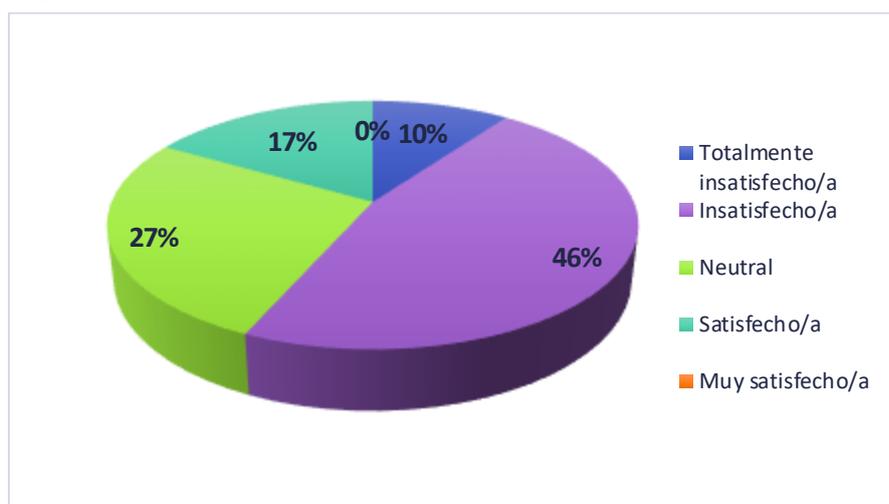
Tabla 11. *Conformidad en las acciones de la entidad proveedora de agua*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Totalmente insatisfecho/a	3	10%
Insatisfecho/a	14	46%
Neutral	8	27%
Satisfecho/a	5	17%
Muy satisfecho/a	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 5. *Conformidad en las acciones de la entidad proveedora de agua*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Según la figura 5, el consumidor, de acuerdo con la información recolectada respecto a las acciones que realiza la entidad proveedora de agua para poder garantizar la calidad del agua se obtiene que el 10% se siente totalmente insatisfecho, el 46% insatisfecho, un 27% se mantiene neutral y un 17% satisfecho. En general, la percepción de los ciudadanos muestra su descontento e insatisfacción.

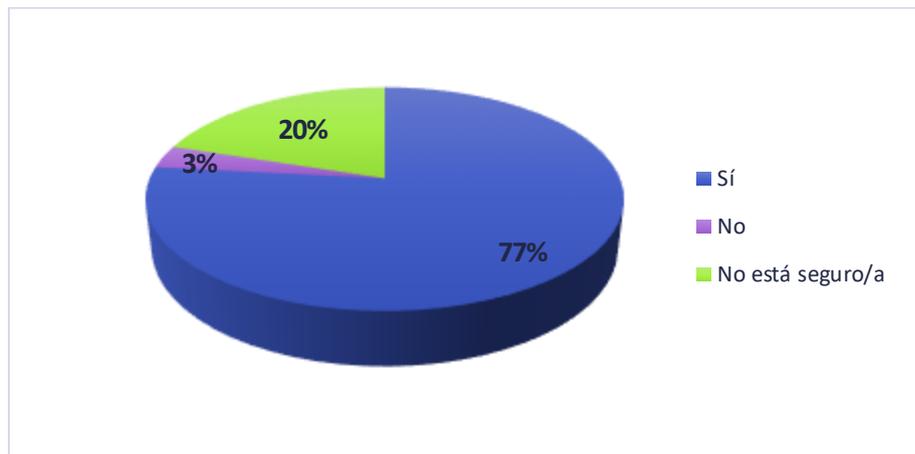
Tabla 12. *Calidad del agua que afecta a la salud*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Sí	23	77%
No	1	3%
No está seguro/a	6	20%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 6. *Calidad del agua que afecta a la salud*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Los encuestados de la parroquia creen que la calidad del agua distribuida está directamente relacionada con la salud de su familia, lo que resulta que un 77% respondió efectivamente sí, un 20% no se encuentra seguro de que puede presentar un relacionamiento directo y un 3% segura que no. La mayoría de las personas que viven en el área están descontentas con la calidad del agua que reciben, ya que puede afectar la salud de las familias.

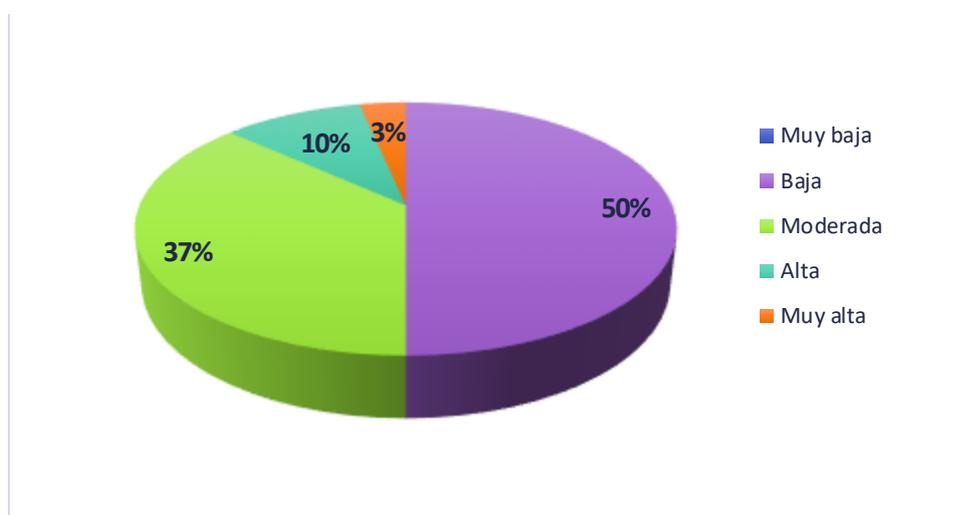
Tabla 13. *Accesibilidad en el servicio de agua potable*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Muy baja	0	0%
Baja	15	50%
Moderada	11	37%
Alta	3	10%
Muy alta	1	3%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 7. *Accesibilidad en el servicio de agua potable*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En cuanto a la disponibilidad constante del servicio de agua potable el 50% de Los encuestados otorgan una puntuación baja, un 37% moderada, un 10% alta y el 3% la considera alta. De manera general, los ciudadanos no están satisfechos con la accesibilidad del servicio recibido.

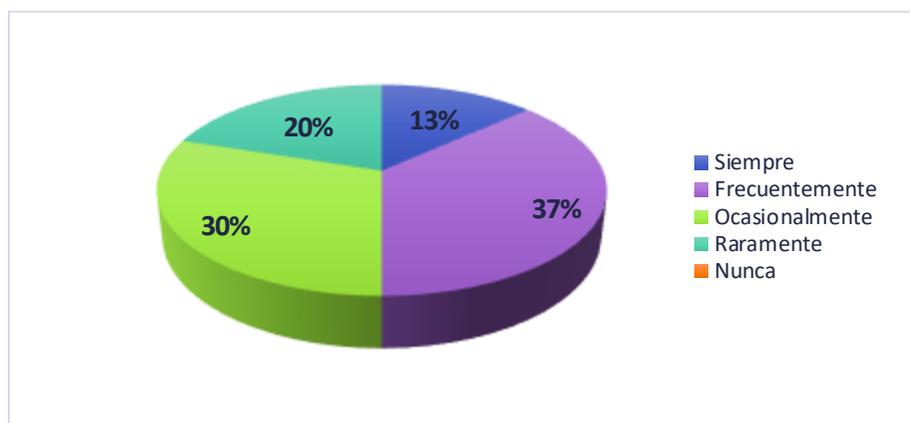
Tabla 14. *Experiencias en la interrupción del suministro de agua*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Siempre	4	13%
Frecuentemente	11	37%
Ocasionalmente	9	30%
Raramente	6	20%
Nunca	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 8. *Experiencias en la interrupción del suministro de agua*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Se realizó a los encuestados la pregunta que consulta si han experimentado interrupciones frecuentes en el suministro de agua en su hogar. Se obtiene como resultado que un 13% de los encuestados opina que siempre, un 37% frecuentemente, un 30% indica que ocasionalmente y el 20% asegura que sucede raramente. Las respuestas obtenidas dejan como evidencia que la mayor cantidad de habitantes han tenido interrupciones frecuentes en el servicio del agua potable, ocasionando inconformidades en la parroquia “La Concepción”.

## Dimensión 2: Disponibilidad del Servicio

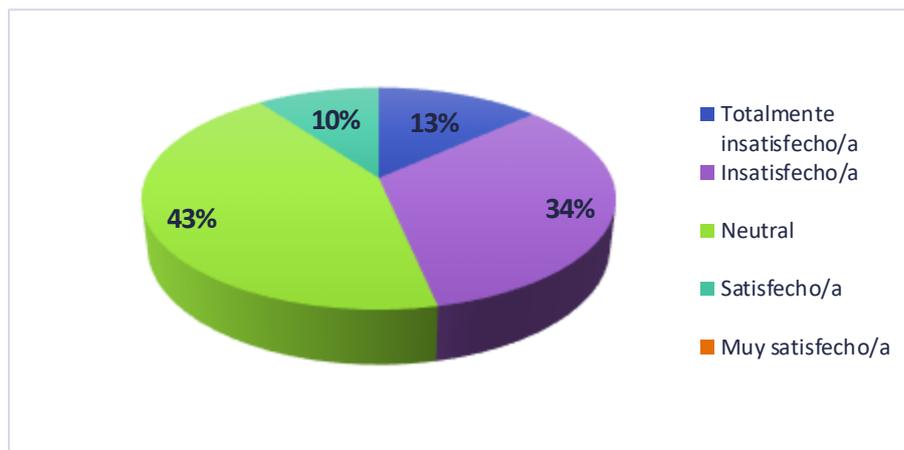
Tabla 15. Satisfacción en la continuidad del agua

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Totalmente insatisfecho/a	4	13%
Insatisfecho/a	10	34%
Neutral	13	43%
Satisfecho/a	3	10%
Muy satisfecho/a	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 9. Satisfacción en la continuidad del agua



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En la figura 9 se comprueba la satisfacción en la continuidad del agua, siendo un 13% de los encuestados que se encuentran totalmente insatisfechos, el 34% están insatisfechos, un 43% se mantienen neutrales ante la problemática y solamente el 10% se encuentran satisfechos del servicio de agua potable que se le otorga.

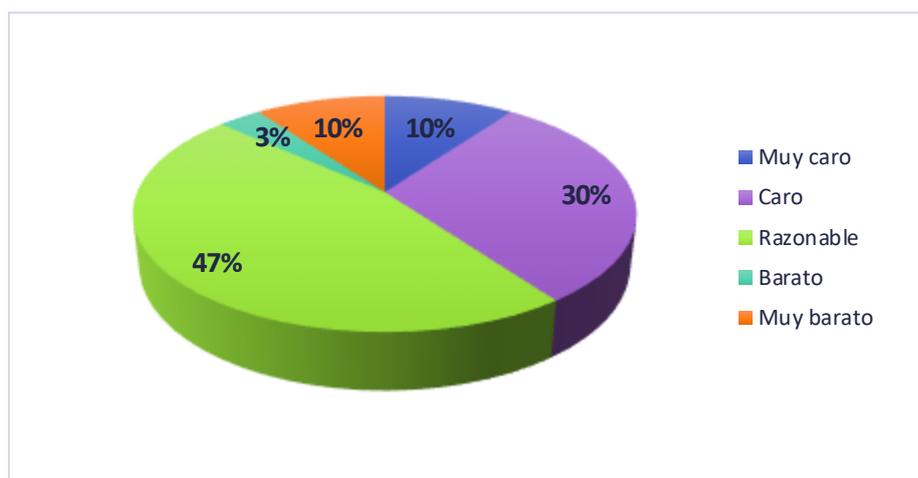
Tabla 16. Costo en el servicio de agua

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Muy caro	3	10%
Caro	9	30%
Razonable	14	47%
Barato	1	3%
Muy barato	3	10%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 10. Costo en el servicio de agua



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En base a la pregunta sobre el costo en el servicio de agua justifica la relación con su calidad y continuidad en la parroquia “la Concepción”, cantón Mira, provincia del Carchi, el resultado muestra que el 10% lo considera muy caro, un 30% caro, el 47% estima que es un precio razonable, un 3% barato y el 10% considera que es muy barato.

### Dimensión 3: Comunicación y Transparencia

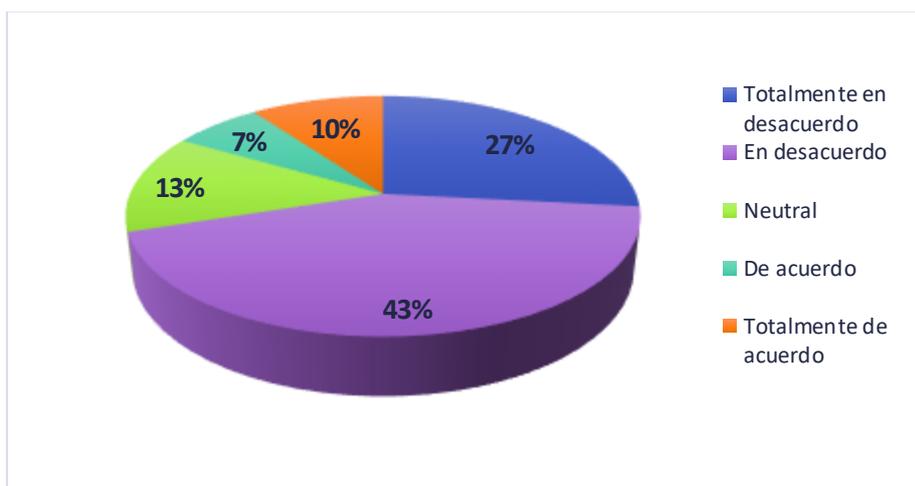
Tabla 17. *Comunicación de la entidad proveedora del agua potable*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Totalmente en desacuerdo	8	27%
En desacuerdo	13	43%
Neutral	4	13%
De acuerdo	2	7%
Totalmente de acuerdo	3	10%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 11. *Comunicación de la entidad proveedora del agua potable*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

De acuerdo con la figura 11 respecto a la comunicación de la entidad proveedora del agua potable se obtuvo que el 27% de la ciudadanía está en total desacuerdo, la mayoría siendo un 43% se encuentra en desacuerdo, el 13% se mantiene neutral, un 7% está de acuerdo y el 10% se muestra totalmente de acuerdo.

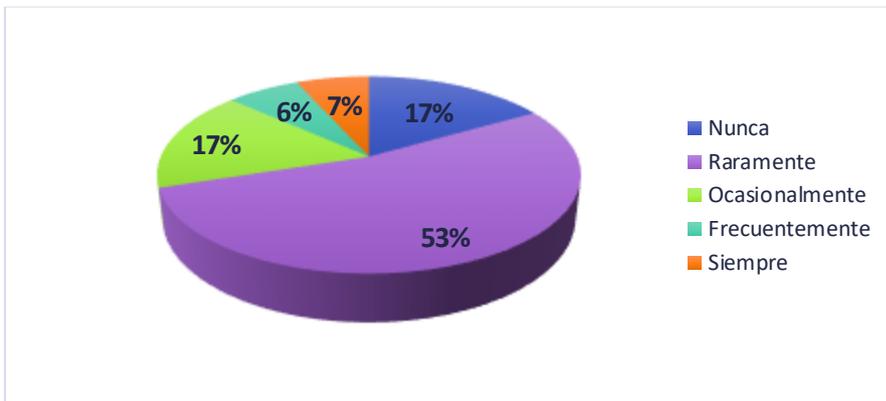
Tabla 18. *Información sobre la calidad del agua y acciones tomadas*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Nunca	5	17%
Raramente	16	53%
Ocasionalmente	5	17%
Frecuentemente	2	6%
Siempre	2	7%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 12. *Información sobre la calidad del agua y acciones tomadas*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En el análisis sobre la información sobre la calidad del agua y acciones tomadas para la mejora de la parroquia “la Concepción”, cantón Mira manifiesta que un 17% nunca ha recibido información sobre la calidad del agua, 53% de los moradores opina que raramente, el 17% ocasionalmente, el 6% frecuentemente y solo un 7% siempre ha recibido información.

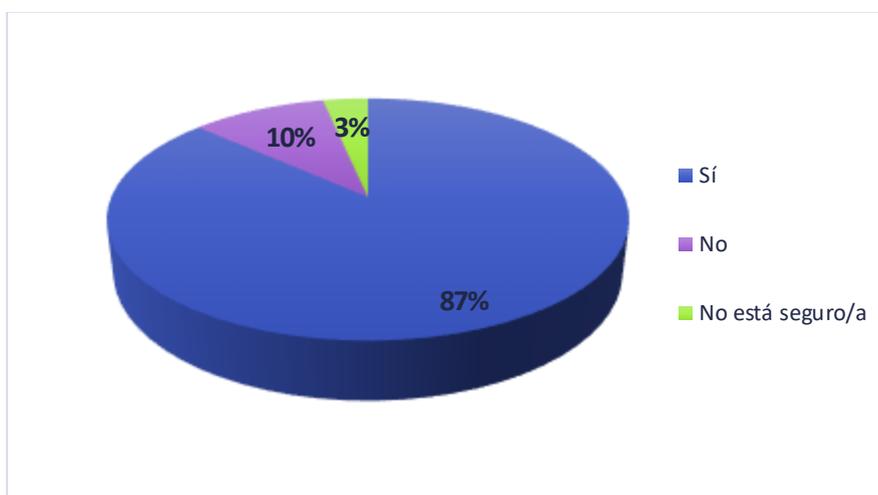
Tabla 19. *Mejora en la transparencia en sus acciones y decisiones*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Sí	26	87%
No	3	10%
No está seguro/a	1	3%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 13. *Mejora en la transparencia en sus acciones y decisiones*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Según los resultados la mayor parte de los encuestados, siendo este un 87% considera que la entidad encargada del servicio de agua potable debe ser más transparente en la toma de decisiones del servicio, por el contrario, un 10% considera que no es necesario y el 3% no está seguro acerca de la misma.

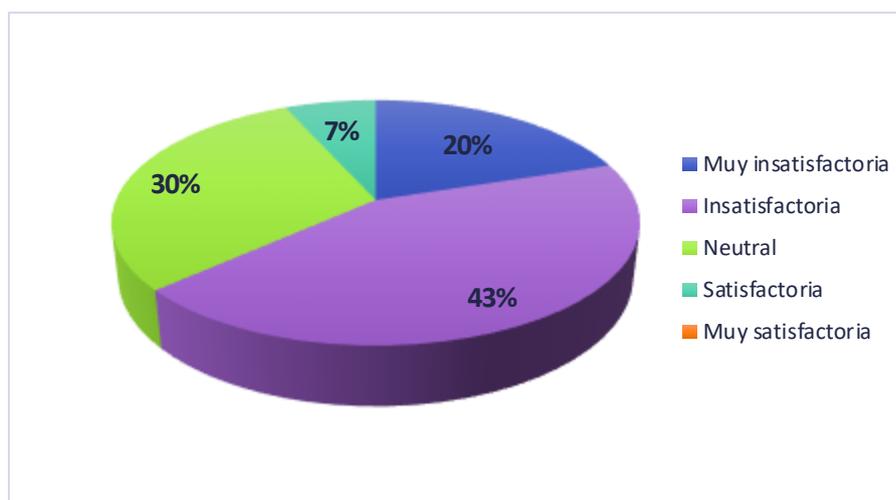
Tabla 20. Disposición en el recibimiento de reclamos

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Muy insatisfactoria	6	20%
Insatisfactoria	13	43%
Neutral	9	30%
Satisfactoria	2	7%
Muy satisfactoria	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 14. Disposición en el recibimiento de reclamos



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En correspondencia a los resultados obtenidos, un 20% califica muy insatisfactoria la disposición en el recibimiento de reclamos, el 43% insatisfactorio, un 30% se mantiene neutral y solo el 7% considera que sí es satisfactoria.

#### Dimensión 4: Impacto en la Comunidad

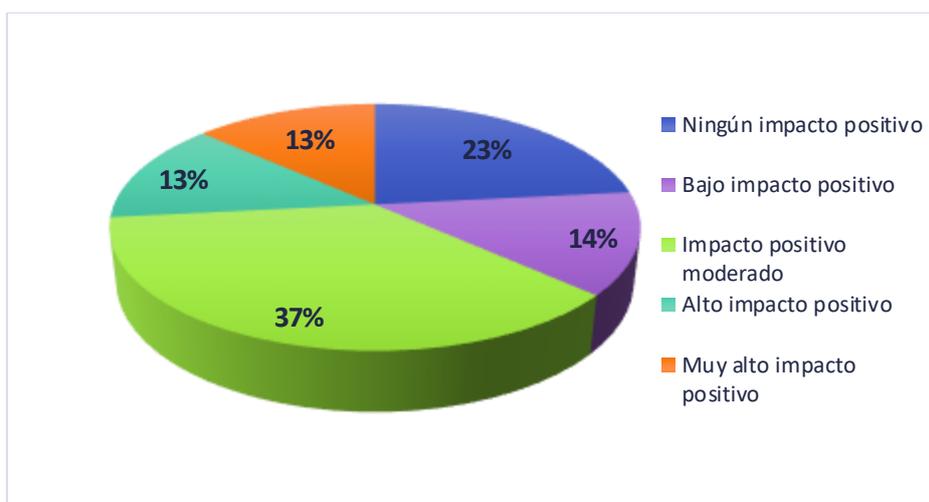
Tabla 21. *Impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Ningún impacto positivo	7	23%
Bajo impacto positivo	4	14%
Impacto positivo moderado	11	37%
Alto impacto positivo	4	13%
Muy alto impacto positivo	4	13%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 15. *Impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Según la figura 15, entre los resultados obtenidos se observa que el 23% de los encuestados considera que no existe ningún impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad, el 14% estima que hay un bajo impacto positivo, mientras que el 37% de los encuestados afirman que existe un impacto positivo moderado, el 13% piensa que hay un alto impacto positivo, asimismo el 13% afirma que el impacto positivo es muy alto.

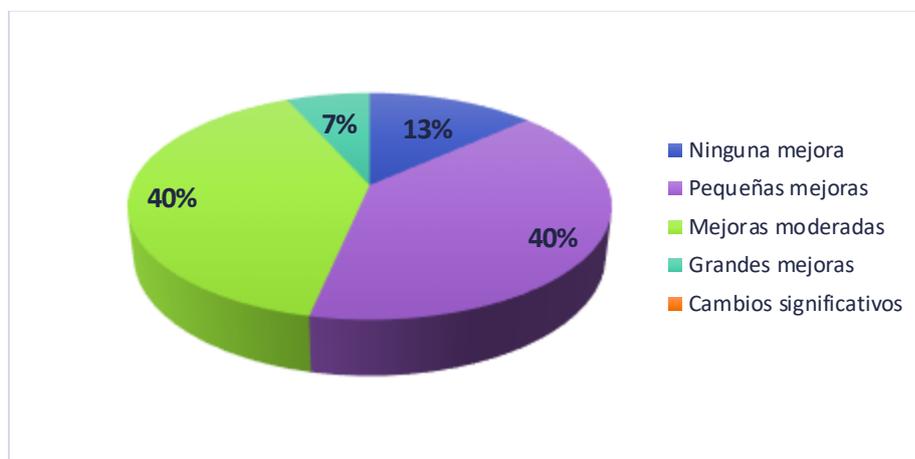
Tabla 22. Mejora en infraestructura en los últimos años

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Ninguna mejora	4	13%
Pequeñas mejoras	12	40%
Mejoras moderadas	12	40%
Grandes mejoras	2	7%
Cambios significativos	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 16. Mejora en infraestructura en los últimos años



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Según los datos recabados en la mejora en infraestructura en los últimos años en la parroquia “La Concepción”, 13% de los habitantes ratifican que la entidad encargada no ha realizado ninguna mejora, por el contrario, un 40% estima que existen pequeñas mejoras en la infraestructura, también el otro 40% afirma que observan mejoras moderadas y el 7% nota grandes mejoras.

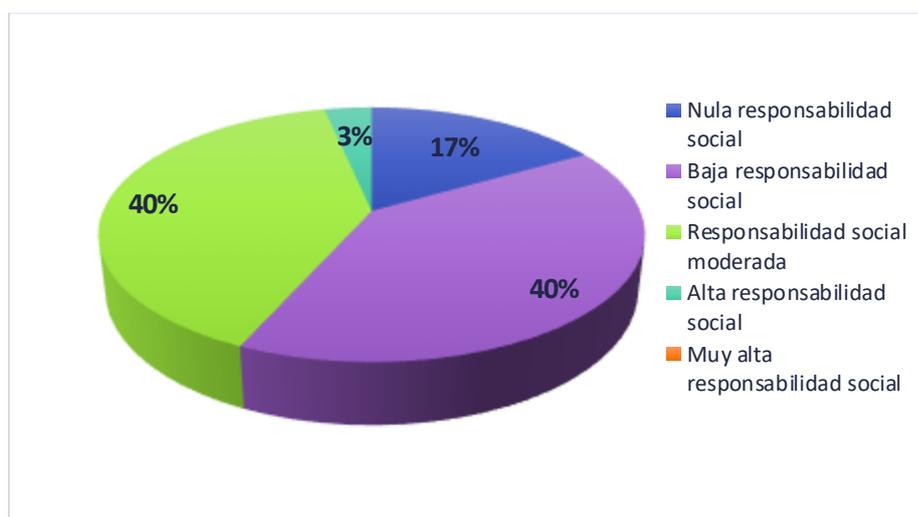
Tabla 23. *Evaluación de la responsabilidad social de la entidad proveedora*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Nula responsabilidad social	5	17%
Baja responsabilidad social	12	40%
Responsabilidad social moderada	12	40%
Alta responsabilidad social	1	3%
Muy alta responsabilidad social	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 17. *Evaluación de la responsabilidad social de la entidad proveedora*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En cuanto a los resultados obtenidos con respecto a la pregunta, sobre la evaluación de la responsabilidad social de la entidad proveedora el 17% considera que hay nula responsabilidad social, 40% indica que existe baja responsabilidad social de parte de la entidad encargada, el 40% apunta que la responsabilidad social es moderada y solamente el 3% observa que hay una alta responsabilidad social.

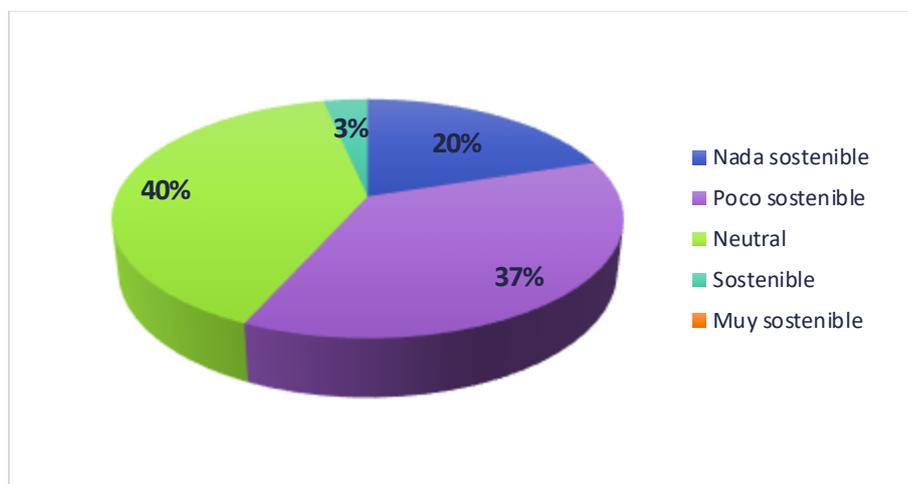
Tabla 24. Sostenibilidad del servicio de agua potable

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Nada sostenible	6	20%
Poco sostenible	11	37%
Neutral	12	40%
Sostenible	1	3%
Muy sostenible	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 18. Sostenibilidad del servicio de agua potable



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Según la interrogante anteriormente planteada, se contempla la sostenibilidad del servicio de agua potable, mostrando que el 20% de los encuestados manifiesta que es nada sostenible, un 37% señala la poca sostenibilidad, mientras que el 40% siendo esta la mayoría afirma que es neutral la sostenibilidad y el 3% considera que si es sostenible.

## Dimensión 5: Suministro de Agua y Proveedores

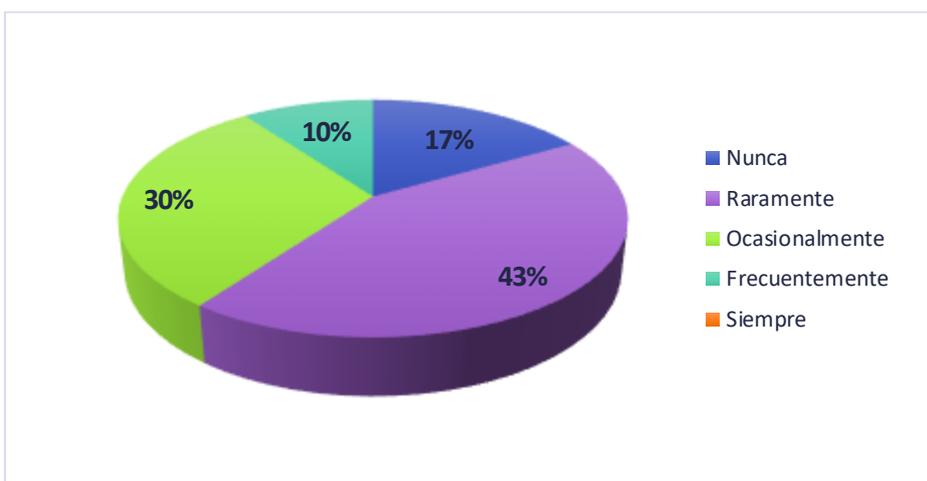
Tabla 25. *Recibimiento del agua potable por tanqueros*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Nunca	5	17%
Raramente	13	43%
Ocasionalmente	9	30%
Frecuentemente	3	10%
Siempre	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 19. *Recibimiento del agua potable por tanqueros*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En este caso con respecto a los datos obtenidos sobre la frecuencia de recibimiento del agua potable por tanqueros, se muestra que un 17% nunca ha recibido abastecimiento de tanqueros, pero la mayoría de los encuestados siendo el 43% indica que raramente ha requerido de este servicio,

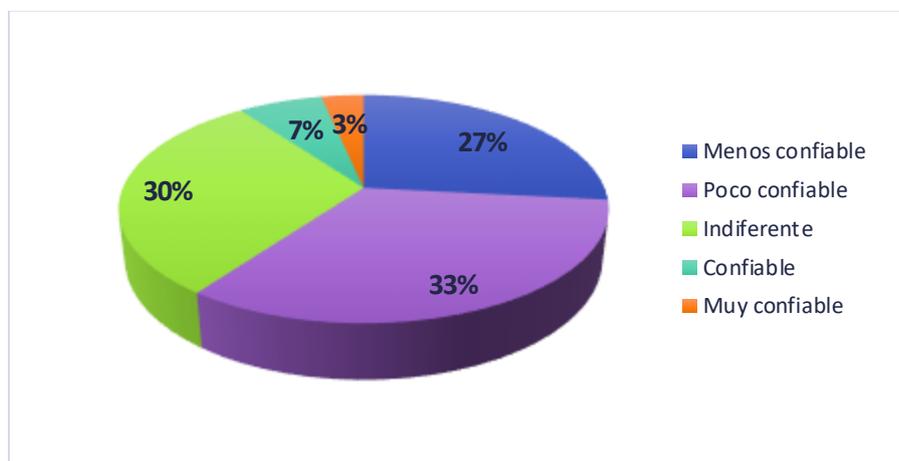
Tabla 26. *Confianza con la que recibe agua por tanqueros*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Menos confiable	8	27%
Poco confiable	10	33%
Indiferente	9	30%
Confiable	2	7%
Muy confiable	1	3%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 20. *Confianza con la que recibe agua por tanqueros*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Según los resultados de esta pregunta, la mayoría de los encuestados siendo un 33% manifiesta que es poco confiable la calidad del agua que recibe por tanqueros, por el contrario, un 3% indica que es muy confiable estas provisiones de agua, pero el 27% afirma que es menos confiable, un 30% se muestra indiferente y el 7% asegura que es confiable.

## Dimensión 6: Salud y Costos de Servicios Médicos

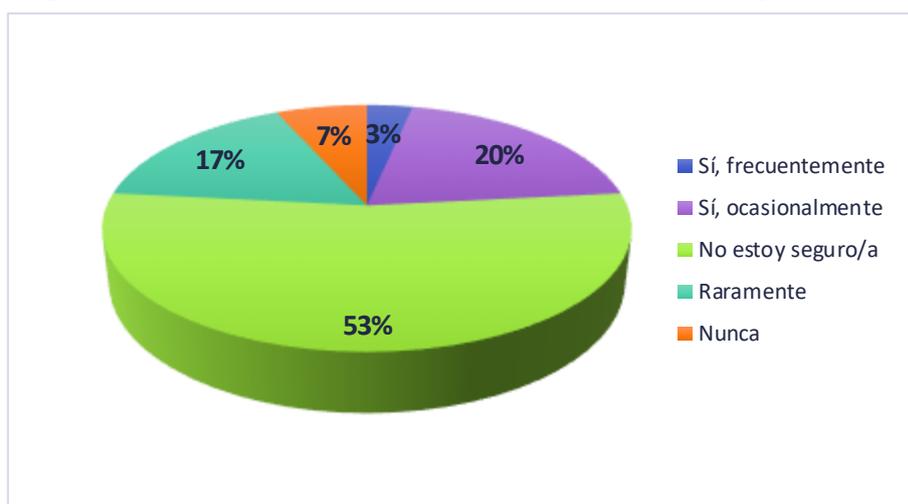
Tabla 27. Problemas de salud relacionado por el agua potable

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Sí, frecuentemente	1	20%
Sí, ocasionalmente	6	53%
No estoy seguro/a	16	17%
Raramente	5	7%
Nunca	2	3%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 21. Problemas de salud relacionado por el agua potable



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En la figura 21 se verifica la existencia de problemas de salud relacionado por el agua potable, donde se determina como primer lugar que el 3% sí relaciona frecuentemente las enfermedades diagnosticadas, el 20% estima que es ocasionalmente, la mayoría de los encuestados siendo un 53% no están seguros, un 17% indica que raramente le ha sucedido y el 7% afirma que nunca ha relacionado su salud con la calidad del agua.

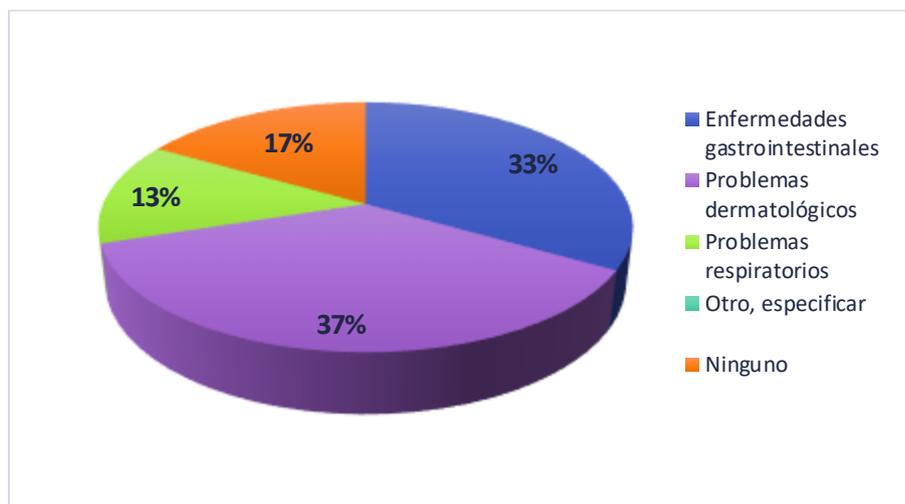
Tabla 28. Principales problemas de salud relacionado por el agua potable

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Enfermedades gastrointestinales	10	33%
Problemas dermatológicos	11	37%
Problemas respiratorios	4	13%
Otro, especificar	0	0%
Ninguno	5	17%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 22. Principales problemas de salud relacionado por el agua potable



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En esta interrogante se analiza los principales problemas de salud relacionado por el agua potable, hallando un 33% de enfermedades gastrointestinales, 37% refieren problemas dermatológicos, un 13% declaró la existencia de problemas respiratorios y un 17% dice no presentar ninguna enfermedad relacionada con el servicio de agua potable.

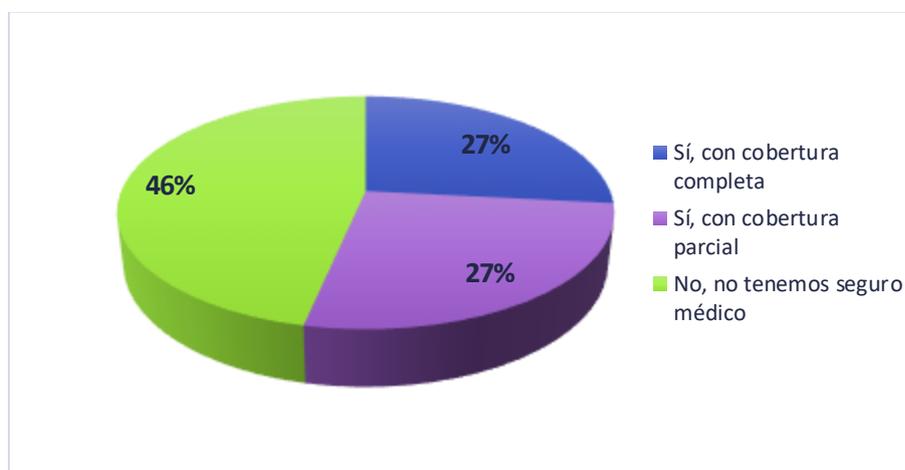
Tabla 29. Cobertura de gastos médicos

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Sí, con cobertura completa	8	27%
Sí, con cobertura parcial	8	27%
No, no tenemos seguro médico	14	46%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 23. Cobertura de gastos médicos



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

La pregunta que se realizó a los encuestados consultando la disponibilidad propia o familiar de un seguro médico que cubra los gastos ocasionados por las instalaciones de agua potable, refiere como resultado que un 27% si cuenta con un seguro de cobertura completa, un 27% si cuenta con cobertura, pero parcial, la mayor parte de la ciudadanía encuestada de 46% asevera que no tiene seguro médico.

## Dimensión 7: Satisfacción General

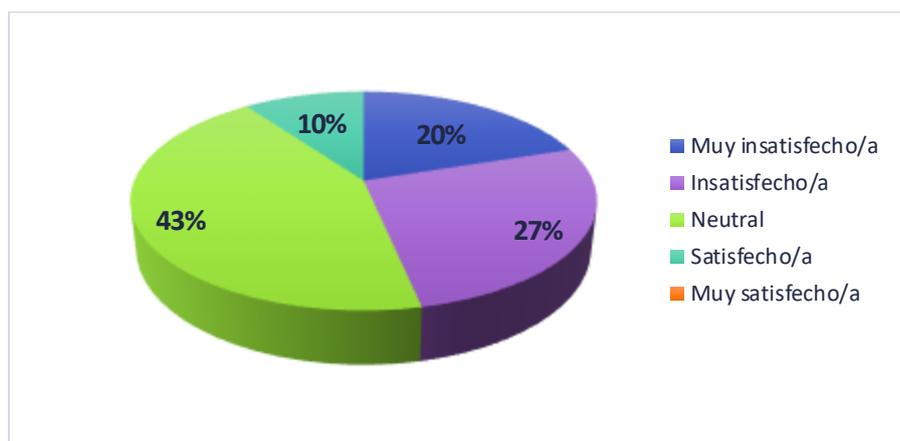
Tabla 30. *Calificación general del servicio de agua*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Muy insatisfecho/a	6	20%
Insatisfecho/a	8	27%
Neutral	13	43%
Satisfecho/a	3	10%
Muy satisfecho/a	0	0%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 24. *Calificación general del servicio de agua*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Un 20% de los habitantes del sector encuestados considera que se encuentran muy insatisfechos en general referente a la satisfacción del servicio de agua potable, un 27% se siente insatisfecho, la mayor cantidad de encuestados siendo el 43% se expresa su neutralidad y la minoría del 10% se contempla satisfecho en general por el servicio de agua potable.

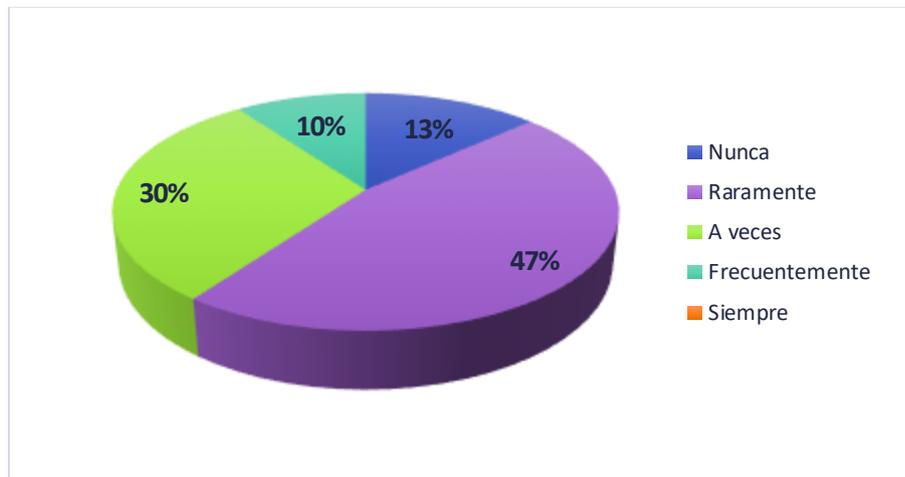
Tabla 31. *Satisfacción de expectativas*

Alternativas	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Nunca	4	13%
Raramente	14	47%
A veces	9	30%
Frecuentemente	3	10%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

Figura 25. *Satisfacción de expectativas*



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Quito, (2024)

En relación con los resultados obtenidos en la figura 25, la mayoría de los encuestados, el 47% afirmó que raramente siente satisfacción ante sus expectativas de la calidad del servicio de agua potable, siguiendo de un 30% que considera que a veces se sienten satisfechos, el 13% manifiesta que nunca sucede y la menor parte del 10% apunta que ocurre frecuentemente.

#### **4.1.2. Resultados de la entrevista**

**Coordinador Zonal**

**Experiencia: Obras Hídricas Públicas**

**Fecha de la entrevista: 19/07/2024**

### **ENTREVISTA**

El propósito de este cuestionario es obtener la perspectiva de un funcionario del gobierno local sobre la percepción del servicio de agua potable en la parroquia. Sus respuestas ayudarán a entender mejor la situación actual y las áreas que necesitan ser atendidas.

**1. ¿Cómo describiría la calidad del agua potable que se suministra en la parroquia actualmente?**

**R//** Se realizaron estudios que indican que no detectaron presencia de químicos pesados ni coliformes fecales. Sin embargo, se han encontrado ocasionalmente heces y hojas, lo cual se está abordando mediante la limpieza regular de las fuentes de agua y la implementación de filtros en la red de distribución. La incorporación de procesos de tratamiento de agua, como la cloración y la filtración, garantizará la calidad del agua de manera sostenible a largo plazo.

**2. ¿Ha recibido quejas o comentarios de los ciudadanos sobre la calidad del agua potable en los últimos meses?**

**R//** En los últimos meses, recibieron principalmente quejas relacionadas con desabastecimiento de agua en algunos sectores, especialmente durante las horas pico de consumo. Para atender estas quejas, han realizado reparaciones en la red de distribución, optimizado los horarios de bombeo y llevado a cabo campañas de concienciación sobre el uso responsable del agua.

**3. ¿Qué acciones se están tomando actualmente para garantizar la calidad del agua potable en la parroquia?**

**R//** Para garantizar la calidad del agua potable en la parroquia, están implementando un sistema de tratamiento que incluye cloración, filtrado y desalinización, según sea necesario. El personal técnico y operativo está recibiendo capacitación continua en la gestión y control de la calidad del agua. Además, están trabajando con la comunidad para proteger las fuentes de agua, prevenir la contaminación y promover el uso responsable del agua.

**4. ¿Considera que los recursos financieros y humanos asignados al servicio de agua potable son suficientes para atender las necesidades de la parroquia?**

**R//** Actualmente, cuentan con un presupuesto de \$180.000 - \$200.000 para el servicio de agua potable. Sin embargo, considerando una población de 2.807 habitantes aproximadamente y una extensión territorial de 1373 m.s.n.m., estos recursos resultan insuficientes para atender las necesidades de la parroquia de manera óptima. Se han realizado gestiones ante la GAD de Mira para solicitar apoyo adicional, y se espera que en el próximo presupuesto se asigne un aumento de 48% en los recursos financieros y humanos para el servicio de agua potable.

**5. Identifique las medidas que considera se deberían tomar en el corto y mediano plazo para mejorar la percepción de los ciudadanos sobre el servicio de agua potable en la parroquia.**

**R//**

- Detallar las acciones concretas a tomar, como reemplazo de tuberías viejas, instalación de válvulas de control, sectorización de la red, etc.
- Cuantificación los recursos y mención del presupuesto asignado o necesario para cada acción.
- Resaltar el impacto para enfatizar en cómo estas medidas mejorarán la calidad, cobertura y eficiencia del servicio de agua potable.

**6. ¿Cree que una de las medidas más identificadas sería la mejora de la comunicación con los ciudadanos sobre la calidad del agua y las acciones que se están tomando?**

**R//** Es importante comunicar a la ciudadanía sobre la calidad del agua y las acciones que se están tomando. Propusieron un plan de comunicación específico que incluya canales de comunicación (redes sociales, reuniones comunitarias, boletines informativos, etc.), frecuencia de los mensajes y el tipo de información que se compartirá con la ciudadanía. También se destacó la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión del servicio de agua potable.

## **4.2. Propuesta**

La propuesta para mejorar la calidad del agua en la parroquia supone tres áreas claves: mejoras en la infraestructura, tratamiento del agua y educación pública.

### **4.2.1. Mejoras en la Infraestructura**

- Reemplazar tuberías viejas y obsoletas con tuberías nuevas de alta calidad para reducir fugas y contaminación.
- Instalar válvulas reductoras de presión para evitar que una presión excesiva dañe las tuberías y accesorios.
- Implementar un sistema de sectorización para aislar y reparar áreas específicas de la red de distribución de agua sin afectar a toda la parroquia.

#### **4.2.2. Tratamiento del agua**

- Modernizar las plantas de tratamiento de agua existentes para cumplir con los últimos estándares y regulaciones.
- Implementar procesos de tratamiento adicionales, como filtración y desinfección, para eliminar impurezas y microorganismos dañinos.
- Monitorear regularmente la calidad del agua en varios puntos del sistema de distribución para garantizar el cumplimiento constante de los estándares de seguridad.

#### **4.2.3. Financiamiento**

Se precisan subvenciones provenientes de agencias gubernamentales federales, estatales y locales, así como a fundaciones privadas como lo son la CANE (Confederación Afroecuatoriana del Norte de Esmeraldas) y FECONIC (Federación de Comunidades y Organizaciones Negras de Imbabura y Carchi). Se valora aumentar gradual y objetivamente las tarifas del agua para generar ingresos adicionales para el proyecto, también se animará a los residentes y empresas a realizar contribuciones voluntarias al proyecto para mejora de la comunidad.

Se estima que el proyecto tenga un impacto positivo en las finanzas de la parroquia. La reducción de la pérdida de agua de las nuevas tuberías ahorrará dinero a la parroquia en costos de producción de agua. La mejora de la calidad del agua también conducirá a una disminución de los costos relacionados con la salud. Además, se espera que el proyecto aumente el valor de las propiedades y atraiga nuevos negocios a la parroquia.

El proyecto propuesto para mejorar la calidad del agua en la parroquia es una inversión sólida que beneficiará a la comunidad durante muchos años. El proyecto está bien definido, tiene un plan financiero sólido y cuenta con el apoyo de la comunidad. Le instamos a que apruebe el GAD y la coordinación zonal esta propuesta y proporcione los fondos necesarios para hacer realidad este proyecto.

## CONCLUSIONES

La investigación permitió una comprensión más profunda de los factores que contribuyen a la insatisfacción de los pobladores con el servicio de agua potable en la parroquia "La Concepción" del cantón Mira. Mediante el análisis y desarrollo de fundamentos teóricos relacionados con esta problemática, se logró una visión sistémica del problema. La incorporación de diversas teorías en el análisis de la percepción ciudadana sobre el servicio de agua potable posibilitó la identificación de estrategias y soluciones más efectivas, capaces de abordar tanto los problemas individuales como los aspectos colectivos de este servicio esencial.

La investigación reveló que los ciudadanos de la parroquia "La Concepción" perciben el servicio de agua potable poco satisfactorio, debido principalmente a la irregularidad en el suministro y la dependencia de proveedores externos. Esta percepción afecta significativamente la calidad de vida de la comunidad, resaltando la necesidad urgente de mejoras en el servicio.

Se formularon diversas acciones encaminadas a mejorar el servicio de agua potable en la parroquia "La Concepción". Estas acciones incluyen mejoras en la infraestructura, tratamientos más eficaces del agua y la implementación de mecanismos de financiamiento sostenible.

## **RECOMENDACIONES**

El gobierno local debe realizar una evaluación exhaustiva de la infraestructura existente y planificar inversiones para su modernización y mantenimiento regular. Esto incluye la reparación de tuberías, la instalación de sistemas de filtración y la implementación de tecnologías que garanticen un suministro continuo y de calidad.

El gobierno local junto a otros actores del territorio deberá colaborar y/o desarrollar programas educativos que informen a la comunidad sobre el uso eficiente y sostenible del agua, la importancia de la conservación del recurso y las prácticas de higiene relacionadas.

La empresa EMAPAP-EP deberá crear un sistema de monitoreo de la calidad del agua que sea transparente y accesible para la ciudadanía, publicando regularmente los resultados de dichas pruebas, así como establecer una línea de comunicación abierta para atender las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, I. (Marzo de 2023). *Ecuador está entre los 30 países que más consumen agua embotellada*. <https://youtopiaecuador.com/cuidado-del-ambiente/ecuador-agua-embotellada-consumo/>
- Asamblea Nacional del Ecuador (2010). *Ley organica de participacion ciudadana*. [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento\\_Ley-Org%C3%A1nica-Participaci%C3%B3n-Ciudadana.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Ley-Org%C3%A1nica-Participaci%C3%B3n-Ciudadana.pdf)
- Asamblea Nacional del Ecuador (2014). *Ley orgánica de recursos hídricos usos y aprovechamiento del agua*. <https://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>
- Banco Mundial. (2021). *¿Qué es la pobreza?* <https://www.bancomundial.org/es/topic/poverty/brief/what-is-poverty>
- Bayardo Ulloa, E. (08 de Marzo de 2016). Un recorrido por la provincia del Carchi. *Un recorrido por la provincia del Carchi*. Carchi, Ecuador. Obtenido de bayardoullaoe.blogspot.com: <https://bayardoullaoe.blogspot.com/2016/03/un-recorrido-por-la-provincia-del-carchi.html>
- Bayardo, E. (08 de Marzo de 2016). Un recorrido por la provincia del Carchi. *Un recorrido por la provincia del Carchi*. Mira, Carchi, Ecuador. Obtenido de bayardoullaoe.blogspot.com: <https://bayardoullaoe.blogspot.com/2016/03/un-recorrido-por-la-provincia-del-carchi.html>
- Blinder, A. S. (1996). The New Palgrave Dictionary of Economics Vol. 2. *Palgrave Macmillan*, 834-842.
- Blinder, A. S. (1999). *El Banco Central: Teoría y práctica*. <https://antonibosch.com/libro/el-banco-central-teoria-y-practica>
- Borja Naranjo, G. (Enero de 2002). *repositorio.flacsoandes.edu.ec*. Obtenido de repositorio.flacsoandes.edu.ec: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/229/4/TFLACSO-01-2002GBN.pdf>
- Calle Poma, L. G. (2021). *Gestión y aprovechamiento del agua, respecto a las familias del municipio de La Paz*. Tesis de grado. Universidad Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27670>

- Cancán, N. (2015). *Estudio de las herramientas de la gestión Administrativa y financiera para la junta de agua Potable de la comunidad la rinconada, parroquia Angochagua de la ciudad de Ibarra, período 2014-2015*. Tesis de grado. *Universidad Técnica del Norte*.  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8433/1/05%20FECYT%202876%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Cartuche, V., Cartuche, D., Neira, C., & González, L. (2021). La gobernanza y la gestión integrada de los recursos hídricos: un desafío para las comunidades indígenas. *CEDAMAZ*, 11(2), 107-114.  
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/cedamaz/article/view/1178/845>
- Censo Nacional de Población y Vivienda (CPV). (2010). *Viviendas por Conexión del Agua, Cantón Mira*. INEC.
- Constitución de la República del Ecuador [Const]. (2008). *Artículo 318 [Derechos del Buen Vivir]*. Constitución de la República de 2008.  
[https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Costanza, R., Daly, H., & Bartholomew, J. (1997). Goals, Agenda, and Policy Recommendations for Ecological Economics. In R. Costanza (Ed.), *Ecological Economics: The Science and Management of Sustainability*. *Columbia University Press*, 119.
- Csikszentmihalyi, M. (1996). *Creativity: Flow and the Psychology of Discovery and Invention*. *HarperCollins*. <https://psycnet.apa.org/record/1996-97915-000>
- Díaz. (2022). Diagnóstico del modelo de generación de valor como herramienta para la gestión financiera en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas de tercer nivel de complejidad en la ciudad de Medellín.
- Ecuador, G. d. (2012). *Ambiente*. <https://www.ambiente.gob.ec/programa-aumento-de-la-resiliencia-frente-al-cambio-climatico-a-traves-de-la-proteccion-y-el-uso-sostenible-de-ecosistemas-fragiles-procambio-ii/>
- Fausto, R. (2022). *El GAD Mira trabaja en el mejoramiento de servicios básicos en los barrios y comunidades*. GAD Mira (Gobierno Autónomo Descentralizado de Mira), Mira. Obtenido de <https://mira.gob.ec/el-gad-mira-trabaja-en-el-mejoramiento-de-servicios-basicos-en-los-barrios-y-comunidades/>
- Folleco, N. (2022). *El GAD Mira trabaja en el mejoramiento de servicios básicos en los barrios y comunidades*. <https://mira.gob.ec/el-gad-mira-trabaja-en-el-mejoramiento-de-servicios-basicos-en-los-barrios-y-comunidades/>

- GAD. Parroquial. (2010). *Mira: Balcón de los Andes*. <https://mira.ec/>
- García Cabezas, N. (2021). *Agua potable en Ecuador: imprescindible para el desarrollo rural*. <https://ayudaenaccion.org/proyectos/articulos/agua-potable-ecuador/>
- García, M. d. (2007). *Derecho al agua y calidad de vida*. Revisa Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.
- Gilberto, F. (2024). *Concepto de Encuesta* <https://concepto.de/encuesta/>  
<https://concepto.de/encuesta/>
- González Villarreal, F., Aguirre-Díaz, R., & Lartigue, C. (2016). *Percepciones, actitudes y conductas respecto al servicio de agua potable en la Ciudad de México*.
- González, D. R. (2024). *Concepto de Entrevista: Según Autores, Ejemplos y significado*. <https://conceptopedia.de/entrevista-segun-autores-ejemplos-significado/#:~:text=Concepto%20de%20Entrevista%3A%20Seg%C3%BAn%20Autores%2C%20Ejemplos%20y%20significado,Entrevista%20...%208%20%F0%9F%93%97%20Caracter%C3%ADsticas%20de%20Entrevista%20>
- Hernández Sampieri, R. F. (s.f.). El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio. *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C. (2014). *Metodología de la investigación*. <http://metabase.uaem.mx/>  
[http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510\\_06\\_color.pdf](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf)
- INEC. (Mayo de 2017). *Ecuador, pionero en medición de ODS de Agua, Saneamiento e Higiene*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-pionero-en-medicion-de-ods-de-agua-saneamiento-e-higiene/>
- INEC. (2023). *A escala nacional el acceso a servicios básicos en el Ecuador revela un progreso gradual*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/a-escala-nacional-el-acceso-a-servicios-basicos-en-el-ecuador-revela-un-progreso-gradual/>
- Instituto de Investigaciones en Economía y Gobernanza Global, Dirección de gestión socioeconómica*. (2021). <https://www.cristorey.edu.ec/ekosocial/ckeditor/files/Direccion-DGE-LINEAMIENTOS-2021.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censo del Ecuador. (2010). *Censo de Población 2010*. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

- Instituto Nacional Estadísticas y Censos de Ecuador. (2022). *Estadística de Información Ambiental Económica en Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales*. Ecuador En Cifras.
- Keynes, J. (1936). The General Theory of Employment, Interest, and Money [Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero]. E. *Septima*, 1-337. [https://www.files.ethz.ch/isn/125515/1366\\_KeynesTheoryofEmployment.pdf](https://www.files.ethz.ch/isn/125515/1366_KeynesTheoryofEmployment.pdf)
- Luna, A. N. (2009). Concepciones teóricas sobre la crisis de los recursos hídricos y su regulación. *Isonomía*. (31), 137-176 [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-02182009000200008](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-02182009000200008)
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation [Teoría de la Motivación Humana]*. Psychological Review.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, págs. 370-396.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador (sf). *Programa “Aumento de la resiliencia frente al cambio climático a través de la protección y el uso sostenible de ecosistemas frágiles – ProCamBío II*. <https://www.ambiente.gob.ec/sostenibilidad-y-crecimiento-economico-ecuador-arranco-su-transicion-ecologica/>
- Montero, A. (Marzo de 2023). *Ayuda en Acción*. <https://ayudaenaccion.ec/blog/agua/agua-desarrollo-sostenible/>
- Mora Bayas, V. C., & Parada Gutiérrez, O. Analysis of the environmental culture of small companies in the Divino Niño sector, Duran Canton, Guayas province, Ecuador. <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/571>
- Moscoso Martínez, A. (2017). *El derecho al agua en el Ecuador, un análisis desde la Ciencia Política y el Derecho Público*. Universidad de Cuenca.
- Narváez Cruz, D., & Villarreal Terán, J. (2021). *La percepción ciudadana en función del servicio público de La percepción ciudadana en función del servicio público de el periodo 2014-2018*.
- Ortega, A. (2018). *Enfoques de investigación: Métodos para el diseño urbano - arquitectónico*. [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)

- Palacios, J. (2021). *Importancia del diagnóstico económico financiero para conocerla posición económico-financiera de la empresa*.  
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/7548/11965>
- Paredes González, D. (2005). *La apostasia en el derecho administrativo*.  
<https://derechoecuador.com/la-ley-orgaacutenica-de-reacutegimen-municipal/>
- Parroquial Gobierno, . (s.f.). *mira.ec*. Obtenido de mira.ec:  
<https://mira.ec/parroquias/la-concepcion/>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 572-573.
- Rosales Durán, J. M. (Junio de 2021). *repositorio.puce.edu.ec*. Obtenido de repositorio.puce.edu.ec:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19049/Disertaci%C3%B3n%20Final%20Juan%20Mart%C3%ADn%20Rosales.pdf?sequence=1>
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford University Press.
- Shane, S. (2003). *A General Theory of Entrepreneurship: The Individual-Opportunity Nexus*. Edward Elgar Publishing.
- Silva Villalobos, A. E. (Agosto de 2015). *repositorio.puce.edu.ec*. Obtenido de repositorio.puce.edu.ec:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10512/ANDRES%20SILVA%20TESIS%20AGOSTO%202015.pdf?sequence=1>
- Sono Hernández, J., Neyra López, C., Rosas Lezama, R., & Lema Martínez, Y. (2024). *Educación ciudadana para la sostenibilidad ambiental. Educación ciudadana para la sostenibilidad ambiental : recomendaciones de política en el marco del Proyecto Educativo Nacional al 2036*. Ministerio de Educación del Perú, Lima.
- Stevenson H. H., J. J. (1990). A Paradigm of Entrepreneurship: Entrepreneurial Management. *Strategic Management Journal*, 11, págs. 17-27.
- Tamayo, T. y Tamayo (2008). *Encuesta*. [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html#google\\_vignette](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html#google_vignette)
- Todaro, M. P. (2006). *Economic development*. Pearson Addison Wesley.  
<https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/economic-development/P200000005609/9781292453323>

- Todaro, M., & Smith, S. (2014). Economic Development [Desarrollo Economico]. *Pearson*, 12, 1-860. <https://doi.org/10.1596/978>
- Torres Valencia, S. (2018). *Determinar los efectos de los fenómenos naturales de escasez de agua para la producción y rendimientos de los cultivos agrícolas en el Departamento de La Paz: Periodo 2006-2016*. Tesis de grado. Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/19035/T-2392.pdf?sequence=1>
- UN. (Noviembre de 2014). *Departamento de Asuntos Economicos y Sociales de las Naciones Unidas*. Obtenido de [https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/water\\_and\\_sustainable\\_development.shtml](https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/water_and_sustainable_development.shtml)
- UNESCO. (2008). *UNESCO*. [https://en.unesco.org/sites/default/files/ecuador\\_constitucionpo\\_08\\_spain.pdf](https://en.unesco.org/sites/default/files/ecuador_constitucionpo_08_spain.pdf)
- Vandana, S. (2001). *Las guerras del agua, privatización, contaminación y lucro*. Research Foundation of Science. <https://www.amazon.com.mx/Las-guerras-agua-Privatizaci%C3%B3n-contaminaci%C3%B3n/dp/9682324408>
- Velázquez-Rodríguez, K. (2022). La gestión de la innovación territorial en el entorno socioeconómico cubano. *Revista Transdisciplinaria De Estudios Sociales Y Tecnológicos*, 2(3), 5-11. <https://revista.excedinter.com/index.php/rtest/article/view/50>
- Villacís Barriga, G. (2012). *La Calidad en el Servicio y su incidencia en la Atención al Cliente en el departamento comercial de la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato*. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/2121>

## ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de la encuesta de percepción ciudadana del servicio de agua potable en la Parroquia "La Concepción", Cantón Mira, Provincia del Carchi.

**Objetivo:** Evaluar la percepción ciudadana sobre el servicio de agua potable en la parroquia "La Concepción".

### Dimensión 1: Calidad del Agua

- 1.1. ¿Cómo calificaría la calidad del agua potable que recibe en su hogar en la parroquia "La Concepción"?
  - A. Muy deficiente
  - B. Deficiente
  - C. Regular
  - D. Buena
  - E. Excelente
  
- 1.2. ¿Con qué frecuencia ha experimentado problemas como olor o sabor desagradable en el agua potable?
  - A. Siempre
  - B. Frecuentemente
  - C. Ocasionalmente
  - D. Raramente
  - E. Nunca
  
- 1.3. ¿Qué tan conforme está con las acciones tomadas por la entidad responsable para garantizar la calidad del agua potable?
  - A. Totalmente insatisfecho/a
  - B. Insatisfecho/a
  - C. Neutral
  - D. Satisfecho/a
  - E. Muy satisfecho/a

1.4. ¿Considera que la calidad del agua potable afecta la salud de su familia?

- A. Sí
- B. No
- C. No está seguro/a

## **Dimensión 2: Disponibilidad del Servicio**

2.1. ¿Cómo evaluaría la accesibilidad al servicio de agua potable en su hogar?

- A. Muy baja
- B. Baja
- C. Moderada
- D. Alta
- E. Muy alta

2.2. ¿Ha experimentado interrupciones frecuentes en el suministro de agua potable?

- A. Siempre
- B. Frecuentemente
- C. Ocasionalmente
- D. Raramente
- E. Nunca

2.3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la continuidad del servicio de agua potable en su localidad?

- A. Totalmente insatisfecho/a
- B. Insatisfecho/a
- C. Neutral
- D. Satisfecho/a
- E. Muy satisfecho/a

2.4. ¿Considera que el costo del servicio de agua potable es justo en relación con su calidad y continuidad?

- A. Muy caro
- B. Caro
- C. Razonable
- D. Barato
- E. Muy barato

### **Dimensión 3: Comunicación y Transparencia**

3.1. ¿Cree que la entidad responsable del agua potable informa de manera clara y efectiva sobre el servicio?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Neutral
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

3.2. ¿Ha recibido información sobre la calidad del agua potable y las medidas para su mejora?

- A. Nunca
- B. Raramente
- C. Ocasionalmente
- D. Frecuentemente
- E. Siempre

3.3. ¿Considera que la entidad responsable del agua potable debería ser más transparente en sus decisiones y acciones relacionadas con el servicio?

- A. Sí
- B. No
- C. No está seguro/a

3.4. ¿Cómo calificaría la disposición de la entidad responsable del agua potable para atender y resolver sus consultas y quejas?

- A. Muy insatisfactoria
- B. Insatisfactoria
- C. Neutral
- D. Satisfactoria
- E. Muy satisfactoria

### **Dimensión 4: Impacto en la Comunidad**

4.1. ¿Considera que el servicio de agua potable tiene un impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad?

- A. Ningún impacto positivo
- B. Bajo impacto positivo
- C. Impacto positivo moderado
- D. Alto impacto positivo
- E. Muy alto impacto positivo

4.2. ¿Ha observado mejoras en la infraestructura relacionada con el servicio de agua potable en los últimos años?

- A. Ninguna mejora
- B. Pequeñas mejoras
- C. Mejoras moderadas
- D. Grandes mejoras
- E. Cambios significativos

4.3. ¿Cómo califica la responsabilidad social de la entidad responsable del agua potable en iniciativas que beneficien a la comunidad relacionadas con el agua potable?

- A. Nula responsabilidad social
- B. Baja responsabilidad social
- C. Responsabilidad social moderada
- D. Alta responsabilidad social
- E. Muy alta responsabilidad social

4.4. ¿Cree que la gestión del agua potable en la parroquia "La Concepción" es sostenible a largo plazo?

- A. Nada sostenible
- B. Poco sostenible
- C. Neutral
- D. Sostenible
- E. Muy sostenible

#### **Dimensión 5: Suministro de Agua y Proveedores**

5.1. ¿Con qué frecuencia recibe el suministro de agua potable mediante tanqueros del gobierno local en su hogar?

- A. Nunca
- B. Raramente
- C. Ocasionalmente
- D. Frecuentemente
- E. Siempre

5.2. ¿Cómo evaluaría la confiabilidad del suministro de agua proporcionado por proveedores particulares en comparación con el del gobierno local?

- A. Menos confiable
- B. Poco confiable
- C. Indiferente
- D. Confiable
- E. Muy confiable

## **Dimensión 6: Salud y Costos de Servicios Médicos**

6.1. ¿Ha experimentado usted o algún miembro de su familia problemas de salud relacionados con el consumo de agua en la parroquia "La Concepción"?

- A. Sí, frecuentemente
- B. Sí, ocasionalmente
- C. No estoy seguro/a
- D. Raramente
- E. Nunca

6.2. En caso de problemas de salud relacionados con el agua, ¿cuáles son las principales preocupaciones o síntomas que ha observado?

- A. Enfermedades gastrointestinales
- B. Problemas dermatológicos
- C. Problemas respiratorios
- D. Otro, especificar
- E. Ninguno

6.3. ¿Dispone usted o su familia de un seguro médico que cubra los gastos relacionados con problemas de salud causados por el agua?

- A. Sí, con cobertura completa
- B. Sí, con cobertura parcial
- C. No, no tenemos seguro médico

## **Dimensión 7: Satisfacción General**

7.1. ¿Cómo califica su satisfacción general con el servicio de agua potable en su localidad?

- A. Muy insatisfecho/a
- B. Insatisfecho/a
- C. Neutral
- D. Satisfecho/a
- E. Muy satisfecho/a

7.2. ¿Considera que el servicio de agua potable cumple con sus expectativas de un servicio ideal?

- A. Nunca
- B. Raramente
- C. A veces
- D. Frecuentemente
- E. Siempre

## **Anexo 2. Cuestionario de preguntas para un funcionario del gobierno local sobre la percepción del servicio de agua potable.**

Funcionario entrevistado:

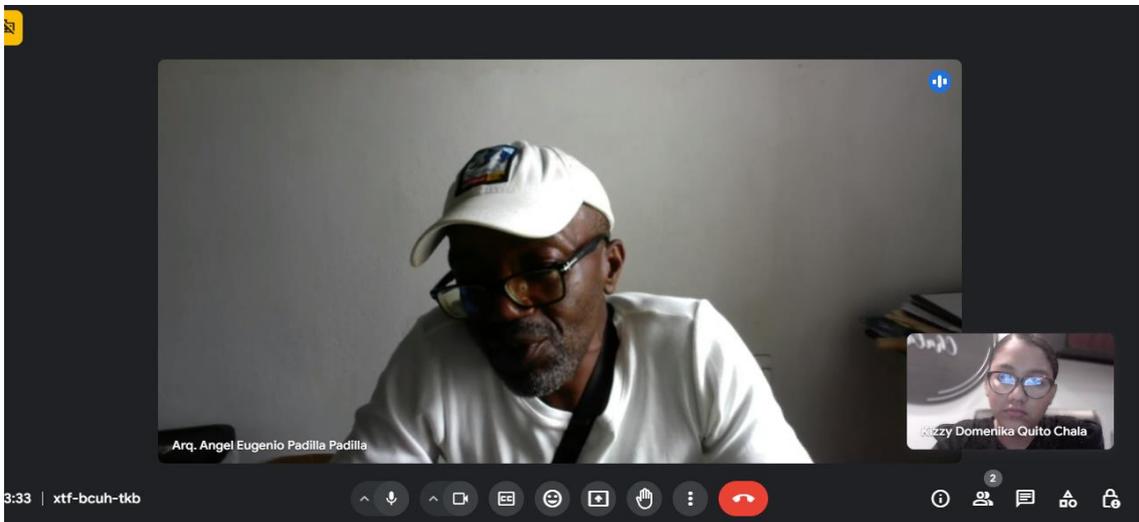
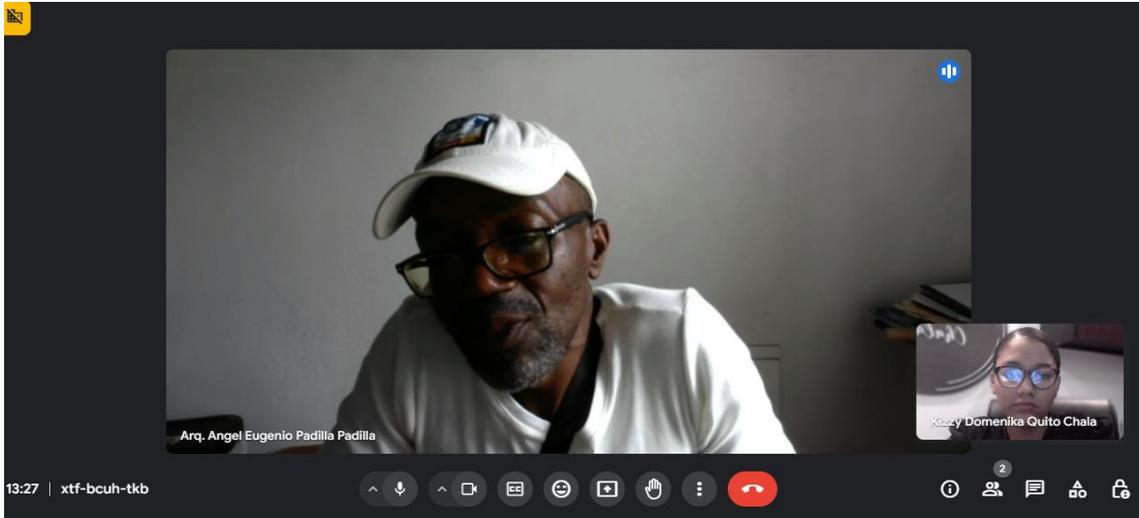
Experiencia o cargo:

Fecha de la entrevista:

Objetivo: Obtener la perspectiva de un funcionario del gobierno local sobre la percepción del servicio de agua potable en la parroquia. Sus respuestas permitirán comprender mejor la situación actual y las áreas que requieren atención.

1. ¿Cómo describiría la calidad del agua potable que se suministra en la parroquia actualmente?
2. ¿Ha recibido quejas o comentarios de los ciudadanos sobre la calidad del agua potable en los últimos meses?
3. ¿Qué acciones se están tomando actualmente para garantizar la calidad del agua potable en la parroquia?
4. ¿Considera que los recursos financieros y humanos asignados al servicio de agua potable son suficientes para atender las necesidades de la parroquia?
5. Identifique las medidas que considera que deberían tomarse en el corto y mediano plazo para mejorar la percepción de los ciudadanos sobre el servicio de agua potable en la parroquia.
6. Explique las medidas identificadas u otras que considere pertinente.
  - a. Mejorar la comunicación con los ciudadanos sobre la calidad del agua y las acciones que se están tomando.
  - b. Invertir en la actualización de la infraestructura de agua potable.
  - c. Implementar programas de educación ambiental y uso responsable del agua.
  - d. Fortalecer la atención a las quejas y reclamos de los ciudadanos.
  - e. Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continuo de la calidad del servicio.
  - f. Otras

### Anexo 3. Evidencia de la entrevista realizada al coordinador zonal





Anexo 4. La parroquia “La Concepción” en el cantón Mira, provincia del Carchi



Fuente: <https://mira.ec/parroquias/la-concepcion/>



Fuente: <https://mira.ec/parroquias/la-concepcion/>



Fuente: <https://mira.ec/parroquias/la-concepcion/>



Fuente: <https://mira.ec/parroquias/la-concepcion/>



Fuente: <https://mira.ec/parroquias/la-concepcion/>



Fuente: <https://mira.ec/parroquias/la-concepcion/>