

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias  
Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

## **La voz del ciudadano en la gestión del agua: estudio sobre la confianza y satisfacción con el servicio público**

The citizen's voice in water management: a study on trust and  
satisfaction with public service

### **María Mercedes Solórzano Intriago**

msolorzanoi@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-9460-0404>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

### **Luis Adrián Yépez Rizzo**

lyepezr@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-9967-0762>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

### **Dolores Cedeño Olmedo**

dcedenoo@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-7104-1105>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4830>

**Artículo recibido:** 16 de julio de 2025

**Aceptado para publicación:** 15 de noviembre  
de 2025.

**Conflictos de Interés:** Ninguno que declarar.

  
**Redilat**  
Red de Investigadores  
Latinoamericanos

# NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4830>

## La voz del ciudadano en la gestión del agua: estudio sobre la confianza y satisfacción con el servicio público

The citizen's voice in water management: a study on trust and satisfaction with public service

**María Mercedes Solórzano Intriago**

[msolorzano@uteq.edu.ec](mailto:msolorzano@uteq.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0002-9460-0404>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

**Luis Adrián Yépez Rizzo**

[lyepez@uteq.edu.ec](mailto:lyepez@uteq.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-9967-0762>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

**Dolores Cedeño Olmedo**

[dcedenoo@uteq.edu.ec](mailto:dcedenoo@uteq.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0008-7104-1105>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 16 de julio de 2025. Aceptado para publicación: 15 de noviembre de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen

Este artículo aborda la voz del ciudadano en la gestión del agua, evaluando cómo la percepción de los usuarios influye en la confianza y satisfacción con el servicio público de agua potable. El estudio tiene como objetivo principal analizar la voz del ciudadano en la gestión del agua, explorando cómo la percepción de confianza y satisfacción influye en la evaluación del servicio público. La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, con diseño no experimental, transversal y descriptivo. Los datos se recopilaron mediante encuestas estructuradas aplicadas a usuarios del servicio y entrevistas semiestructuradas a autoridades y líderes comunitarios, complementadas con información documental sobre los procesos operativos. Los resultados muestran que, aunque el nivel general de satisfacción es positivo (70%), persisten brechas significativas entre las expectativas y percepciones de los usuarios, principalmente en las dimensiones de fiabilidad (-2,1) y empatía (-1,7). Los resultados evidencian que la infraestructura, la atención personalizada y la comunicación efectiva constituyen factores determinantes en la confianza ciudadana. Se concluye que integrar de manera sistemática la voz del usuario en la planificación y gestión del servicio fortalece la transparencia, la legitimidad institucional y la corresponsabilidad social, además de orientar la implementación de estrategias que mejoren la eficiencia y equidad en la prestación del servicio de agua potable.


*Palabras clave:* agua potable, participación ciudadana, calidad del servicio, confianza, satisfacción

### Abstract

This article addresses the voice of the citizen in water management, evaluating how users' perceptions

influence trust and satisfaction with public drinking water services. The main objective of the study is to analyze the citizen's voice in water management, exploring how perceptions of trust and satisfaction affect the evaluation of public service performance. The research adopted a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative methods, with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design. Data were collected through structured surveys administered to service users and semi-structured interviews with authorities and community leaders, complemented by documentary information on operational processes. The results show that, although the overall satisfaction level is positive (70%), significant gaps persist between users' expectations and perceptions, particularly in the dimensions of reliability (-2.1) and empathy (-1.7). The findings indicate that infrastructure, personalized attention, and effective communication are key determinants of citizen trust. It is concluded that systematically integrating the user's voice into service planning and management enhances transparency, institutional legitimacy, and social accountability, while guiding the implementation of strategies to improve efficiency and equity in the provision of drinking water services.

*Keywords:* drinking water, citizen participation, service quality, trust, satisfaction

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Solórzano Intriago, M. M., Luis Adrián, & Cedeño Olmedo, D. (2025). La voz del ciudadano en la gestión del agua: estudio sobre la confianza y satisfacción con el servicio público. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (5), 3433 – 3444.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4830>

## INTRODUCCIÓN

El acceso al agua potable es reconocido como un derecho humano fundamental imprescindible para la dignidad y la vida misma, constituido como un elemento básico para la salud pública y el desarrollo sostenible. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), establece que la provisión de agua segura y salubre es indispensable para garantizar la salud pública y el bienestar social. Por tanto, la gestión del agua potable trasciende los aspectos técnicos e involucra la percepción ciudadana sobre la eficiencia, transparencia y confiabilidad del servicio público. Sin embargo, la participación activa del ciudadano se convierte, por tanto, en un indicador clave para evaluar la legitimidad institucional y la efectividad de la gestión gubernamental.

En los últimos años, la calidad del servicio público ha adquirido relevancia como un factor estratégico para fortalecer la confianza social y mejorar la gobernanza del agua. Estudios como los de Aguirre (2018), así también, Reyes y Veliz (2021), destacan que la percepción ciudadana y la satisfacción con el servicio dependen tanto de la calidad técnica del recurso como de la capacidad institucional para brindar atención oportuna y transparente. Desde esta perspectiva, la satisfacción del usuario se consolida como un elemento esencial para medir el desempeño institucional y la sostenibilidad de las políticas públicas orientadas al recurso hídrico.

Para establecer una relación de confianza entre los ciudadanos y las instituciones responsables de la gestión del agua potable, es esencial reforzar los mecanismos de participación ciudadana y garantizar que estos procesos sean transparentes. Por lo tanto, al incorporar espacios para consultar y dialogar, se posibilita la recolección de las expectativas y necesidades de los usuarios, y la promoción de un sentido de corresponsabilidad que promueve prácticas más responsables y sostenibles en la utilización del recurso. Así mismo, la rendición de cuentas continua, ayuda a detectar oportunidades para mejorar y a fomentar innovaciones que hagan más eficiente la cobertura y calidad del servicio (Cunguán & Vargas, 2025).

Así, al incluir la percepción de los ciudadanos como un elemento para tomar decisiones institucionales beneficia la resiliencia y adaptabilidad de los sistemas que gestionan el agua potable. Por otro lado, el adoptar una perspectiva participativa y centrada en el usuario no solamente consolida la legitimidad de las instituciones, también promueve la creación de políticas públicas más eficaces e inclusivas que vayan en línea con los propósitos de equidad social y sostenibilidad (Rodríguez et al., 2023). Por lo tanto, fomentar la confianza y satisfacción de los ciudadanos es fundamental para asegurar que todos tengan acceso al agua potable, un recurso esencial, de manera universal y duradera.

Modelos teóricos como SERVQUAL y SERVPERF (Parasuraman et al., 1988; Grönroos, 1994) han sido ampliamente utilizados para evaluar la calidad de los servicios, considerando dimensiones como la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la tangibilidad. Estas aproximaciones han permitido evidenciar que la percepción del usuario es tan relevante como la calidad técnica del servicio en la configuración de la satisfacción y la confianza institucional. En el ámbito latinoamericano, Cuenca y Moreira (2022), así como también, Vásquez (2020) subrayan que la confianza institucional se fortalece mediante la comunicación efectiva, la gestión eficiente y la resolución de reclamos, lo que contribuye al fortalecimiento del vínculo entre la ciudadanía y la administración pública.

A través, de un enfoque colaborativo que fomenta la transparencia institucional y la corresponsabilidad, la participación de los ciudadanos se convierte en un pilar importante para mejorar la administración pública del agua potable. Los comités comunitarios y los consejos de cuenca, que son espacios formales de participación, han mostrado ser métodos eficaces para poner en consonancia las exigencias y la voz de los usuarios con las políticas públicas. No obstante, esto posibilita un manejo contextualizado y territorial del recurso (Soares & Hatch, 2025). Por tanto, esta integración de actores

asegura que las soluciones sean adaptables y se ocupen de los problemas locales, lo que fomenta la sostenibilidad medioambiental y la gobernanza hídrica.

Asimismo, la gestión integrada de los recursos hídricos fomenta la multi sectorial y la participación de diversos actores, al aceptar que solucionar problemas complejos relacionados con el agua requiere colaboración entre instituciones gubernamentales, comunidad científica y sociedad civil. En este sentido, la participación de los ciudadanos implica hacer acciones específicas de control, supervisión y evaluación social del servicio, que ayudan a la innovación y al progreso constante. Además, mejora el acceso al agua de manera democrática, reduciendo las desigualdades y promoviendo un uso justo y responsable del recurso (Mendizábal & Sedano, 2020).

Por otro lado, en numerosos países de Latinoamérica, el apoyo normativo y legal válida e impone reglas para la participación ciudadana en la administración del agua potable, creando marcos que fomentan la cogestión y la descentralización en términos administrativos. Esta estructura jurídica posibilita la inclusión de sectores sociales que han sido marginados a lo largo de la historia y mejora la gobernabilidad del agua, asegurando que las decisiones se basen en principios de sostenibilidad, equidad y respeto a los derechos humanos (Mendizábal & Sedano, 2020). La evidencia empírica subraya que la participación y la vigilancia ciudadana dinamizan la gestión pública y preservan los bienes comunes, aspecto esencial para enfrentar los retos ambientales y sociales actuales

A pesar de los avances en la cobertura y distribución del recurso hídrico, persisten brechas entre la calidad técnica del servicio y la valoración ciudadana. Esta discrepancia limita la efectividad de la gestión pública y debilita la confianza en las instituciones encargadas de garantizar un recurso vital. Por lo tanto, el presente estudio tiene como propósito analizar la voz del ciudadano en la gestión del agua, explorando cómo la percepción de confianza y satisfacción influye en la evaluación del servicio público.

Siguiendo la línea con la problemática planteada, se define la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo afecta la percepción ciudadana sobre el servicio público de agua potable en términos de calidad, confianza y satisfacción a la evaluación general del desempeño institucional? Esta pregunta dirige la investigación hacia entender el rol activo del ciudadano como evaluador y colaborador en la gestión del agua, lo que posibilita reconocer los elementos que determinan su nivel de confianza y las expectativas que constituyen su satisfacción con respecto al servicio recibido.

Sin embargo, los estudios sobre la calidad del servicio de agua potable han evolucionado hacia un enfoque integral que incorpora la experiencia del usuario como dimensión esencial de la evaluación. La CEPAL (2022) y la UNESCO (2023) sostienen que la satisfacción ciudadana depende de la calidad del agua, pero, también de la constancia del servicio, la atención recibida y la transparencia en la gestión. Por lo que, comprender la voz del ciudadano en este contexto permite fortalecer la gobernanza del agua y orientar la gestión pública hacia prácticas más participativas, equitativas y sostenibles.

Por lo tanto, es esencial aceptar que las disparidades en la continuidad y calidad del servicio impactan de manera excesiva a los grupos más vulnerables de la sociedad. En América Latina, más de 160 millones de individuos no tienen acceso a agua potable administrada con seguridad y enfrentan tarifas que no pueden pagar o servicios intermitentes que amenazan su bienestar. Esta realidad evidencia la necesidad de políticas públicas que integren una perspectiva inclusiva y que fomenten la equidad en la distribución y el acceso a los servicios hídricos, contribuyendo así a la reducción de desigualdades sociales y económicas en la región (CEPAL, 2022; OPS/OMS, 2025).

De igual manera, la inclusión de la satisfacción y percepción del usuario como una medida esencial del rendimiento institucional ha fomentado novedades en los modelos de gestión. La confianza en las instituciones y la calidad del servicio se han visto fortalecidas gracias a estrategias fundamentadas en

la participación ciudadana y la transparencia. Por otro lado, la rendición de cuentas se fortalece con la aplicación de sistemas participativos de monitoreo, el manejo efectivo de quejas y la comunicación permanente con la comunidad; al mismo tiempo, se fomenta un uso sostenible del agua. Estas acciones permiten que la gestión pública esté en sintonía con los objetivos de desarrollo sostenible y con el derecho humano al agua (Marín & Cramaschi, 2025; UNESCO, 2023; CEPAL, 2022).

Por ende, entender la voz del ciudadano en la administración del agua, así, se vuelve una herramienta táctica para fortalecer la gobernanza del recurso hídrico, fomentar la corresponsabilidad social y guiar las políticas públicas hacia una gestión más participativa y sustentable. Por lo tanto, el estudio no solo proporciona evidencia empírica acerca de la conexión entre la satisfacción del usuario y la confianza institucional, sino también brindar un fundamento teórico y práctico para desarrollar modelos de gestión que incorporen la legitimidad social como elemento central del servicio público del agua.

### **METODOLOGÍA**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión integral sobre la percepción ciudadana en torno a la confianza y satisfacción con el servicio público de agua potable. El componente cuantitativo permitió medir el nivel de satisfacción, la valoración de la calidad del servicio y la percepción de confiabilidad institucional, mientras que el componente cualitativo profundizó en la interpretación de las experiencias, discursos y valoraciones de los usuarios, identificando los factores que inciden en la relación entre ciudadanía y gestión pública del recurso hídrico.

En cuanto al diseño de la investigación, esta fue de tipo no experimental, transversal y descriptiva, ya que se buscó analizar las relaciones entre las variables de confianza y satisfacción en un contexto real, sin manipularlas. Este diseño permitió obtener una visión clara de las percepciones ciudadanas en un período determinado, proporcionando información relevante para evaluar la calidad del servicio desde una perspectiva social. Asimismo, se incorporó un alcance explicativo, dado que no solo se pretendió describir las percepciones, sino también establecer las posibles conexiones entre la calidad percibida del servicio, la atención institucional y la confianza ciudadana.

Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, intencional y por conveniencia, conformado por usuarios del servicio público de agua potable, junto con actores sociales vinculados a su gestión. La muestra incluyó 150 usuarios residentes en zonas urbanas y periurbanas, mayores de 18 años, que manifestaron su voluntad de participar en el estudio. La selección se orientó a garantizar la diversidad de perspectivas en cuanto a género, edad y nivel socioeconómico, de modo que los resultados reflejaran una visión representativa del comportamiento ciudadano frente al servicio.

Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos principales: encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas. Las encuestas fueron diseñadas con base en el modelo teórico SERVPERF, donde se incluyeron ítems relacionados con dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. Estas se aplicaron de manera presencial, utilizando una escala Likert de cinco puntos para medir el grado de satisfacción y confianza de los usuarios. Por su parte, las entrevistas semiestructuradas fueron dirigidas a líderes comunitarios y representantes sociales, con el fin de captar percepciones cualitativas sobre la transparencia, eficiencia y legitimidad del servicio público de agua.

El procedimiento de recolección se llevó a cabo mediante visitas coordinadas a sectores seleccionados. Se explicó a los participantes el propósito del estudio y se garantiza la confidencialidad de la información. Las entrevistas fueron realizadas con consentimiento previo y posteriormente transcritas para su análisis. La triangulación de datos permitió contrastar los hallazgos de ambas

fases, fortaleciendo la validez de los resultados y ofreciendo una visión más completa del fenómeno investigado.

El análisis de los datos se realizó en dos niveles que se complementan. En términos cuantitativos, se procesaron los datos por medio de la estadística descriptiva e inferencial. Para determinar la relación entre confianza y satisfacción, se emplearon medidas de correlación de Pearson, tendencia central y frecuencia. Se realizó un análisis cualitativo de contenido temático, que permitió detectar categorías nuevas vinculadas con la transparencia, la percepción de justicia institucional y el trato a los usuarios. Este procedimiento posibilitó la comprensión de los significados tras las valoraciones de los ciudadanos y su contextualización en los marcos de gobernanza participativa del agua.

Con respecto a las consideraciones éticas, se mantuvieron los principios de participación voluntaria, consentimiento informado y confidencialidad. Con anterioridad a cada encuesta o entrevista, se aclaró el propósito de la investigación, garantizando a los participantes que los datos serían empleados sólo para fines académicos y científicos. Para seguir las pautas éticas internacionales establecidas en la Declaración de Helsinki (2013) y las normas nacionales para la ética en la investigación social, se evitó cualquier tipo de sesgo o coerción que pudiera poner en peligro la integridad de los datos.

## RESULTADOS

Los datos recolectados mediante encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas se organizaron en tablas con el propósito de facilitar su análisis e interpretación, permitiendo evaluar la voz del ciudadano en relación con la calidad del servicio de agua potable y los factores que inciden en su confianza y satisfacción. Se consideraron cinco dimensiones principales del modelo SERVPERF: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, adoptando un enfoque integral que combina la valoración cuantitativa con el análisis cualitativo de experiencias, percepciones y comentarios de los usuarios.

De acuerdo con los datos, la capacidad de respuesta registró el valor más alto ( $M = 4,0$ ), reflejando que los ciudadanos perciben una atención ágil y oportuna ante sus requerimientos. Le sigue la tangibilidad ( $M = 3,8$ ), que evidencia una apreciación positiva de la infraestructura, los recursos físicos y la accesibilidad del servicio. Por tanto, la fiabilidad obtuvo el promedio más bajo ( $M = 2,9$ ), situándose entre los niveles “neutro” y “satisfecho”, lo que sugiere la existencia de inconsistencias en la regularidad del suministro y en el cumplimiento de los compromisos institucionales.

La Tabla 1, a manera de resumen, muestra los promedios de confianza obtenidos, expresados en una escala Likert de 1 a 5, donde 1 representa una valoración “muy insatisfecha” y 5 una “muy satisfecha”.

**Tabla 1**

*Promedio de confianza y satisfacción por dimensión (SERVPERF)*

Dimensión	P. percepción (1-5)	Nivel según escala Likert	Observaciones
Tangibilidad	3,8	Satisfecho	Valoración positiva de infraestructura y recursos.
Fiabilidad	2,9	Neutro/Satisfecho	Limitaciones en consistencia y cumplimiento del servicio.
Capacidad de respuesta	4,0	Satisfecho	Atención ágil y oportuna, mejor calificada.
Seguridad	3,6	Satisfecho	Confianza en procesos y transparencia, con oportunidades de mejora.

Empatía	3,3	Neutro/Satisfecho	Atención personalizada limitada; brecha en inclusión y trato individualizado.
Promedio General	3,5	Satisfecho	Nivel general de satisfacción adecuado.

**Fuente:** encuesta aplicada a la ciudadanía en general.

Las dimensiones de seguridad ( $M = 3,6$ ) y empatía ( $M = 3,3$ ) reflejan percepciones moderadas, indicando confianza en los procesos administrativos y técnicos, pero también evidenciando brechas en el trato personalizado y la inclusión de grupos vulnerables. El promedio general de satisfacción ( $M = 3,5$ ) permite concluir que, en términos globales, los usuarios mantienen una valoración positiva del servicio, aunque con áreas críticas que demandan fortalecimiento en la gestión y comunicación con la comunidad.

La evaluación comparativa entre las expectativas y las percepciones de los usuarios permitió identificar las áreas críticas de mejora en la gestión del servicio de agua potable. Tal como se muestra en la Tabla 2, en todas las dimensiones analizadas se evidencian brechas negativas, lo que indica que las percepciones se encuentran por debajo de las expectativas, reflejando una brecha entre la calidad esperada y la calidad experimentada.

**Tabla 2**

*Brecha entre expectativas y percepciones de usuarios*

Dimensión	Expectativa (1-5)	Percepción (1-5)	Brecha (Exp - Percp.)	Interpretación
Tangibilidad	4,8	3,8	-1,0	Necesidad de mejorar instalaciones y señalética.
Fiabilidad	5,0	2,9	-2,1	Percepción de inconsistencia y cumplimiento irregular.
Capacidad de respuesta	5,0	4,0	-1,0	Aunque buena, aún no alcanza las expectativas.
Seguridad	5,0	3,6	-1,4	Mejorar confianza y transparencia en los procesos.
Empatía	5,0	3,3	-1,7	Atención personalizada insuficiente, falta de inclusión.

**Fuente:** encuesta aplicada a la ciudadanía en general.

La mayor discrepancia se observa en la fiabilidad ( $-2,1$ ), lo que sugiere deficiencias en la consistencia y el cumplimiento de los compromisos relacionados con la continuidad del suministro y la calidad del agua. De igual modo, la empatía ( $-1,7$ ) revela una brecha significativa asociada a la atención personalizada y la inclusión de las necesidades específicas de los usuarios. En tanto, las dimensiones de Seguridad ( $-1,4$ ) y Tangibilidad ( $-1,0$ ) reflejan una valoración moderadamente positiva, aunque aún insuficiente para alcanzar las expectativas ciudadanas.

La Capacidad de Respuesta ( $-1,0$ ) presenta la brecha más reducida, lo que sugiere que los usuarios reconocen un esfuerzo institucional por atender de manera oportuna sus solicitudes y reclamos. No obstante, el conjunto de resultados evidencia que la calidad percibida no logra satisfacer plenamente las expectativas del ciudadano, lo cual pone de relieve la necesidad de fortalecer la gestión

institucional, mejorar los canales de comunicación y consolidar mecanismos de participación que promuevan la corresponsabilidad en la gestión del recurso hídrico.

El análisis cualitativo complementario permitió profundizar en los factores que explican las brechas observadas entre expectativas y percepciones. Tal como se presenta en la Tabla 3, los hallazgos revelan debilidades estructurales y operativas que inciden directamente en la valoración ciudadana del servicio público de agua potable.

**Tabla 3**

*Hallazgos cualitativos de la entrevista*

<b>Dimensión SERVPERF</b>	<b>Hallazgo principal</b>	<b>Implicaciones para la percepción ciudadana</b>
Tangibilidad	Equipos obsoletos y señalética limitada	Reduce la percepción de modernidad y eficiencia.
Fiabilidad	Factores externos y sobrecarga operativa afectan cumplimiento	Genera desconfianza en la consistencia del servicio.
Capacidad de respuesta	Dependencia de validaciones manuales y coordinación limitada	Limita la atención ágil y oportuna a los usuarios.
Seguridad	Personal capacitado parcialmente; transparencia parcial	Afecta la confianza y seguridad percibida por los usuarios.
Empatía	Atención generalizada, sin seguimiento individual	Disminuye la percepción de trato personalizado y atención inclusiva.

**Fuente:** entrevista dirigida a los líderes comunitarios y actores sociales.

Estos resultados indican que la voz del ciudadano es clave para comprender la percepción del servicio de agua potable. En tangibilidad, los usuarios evidencian que la infraestructura y señalética no proyectan modernidad ni eficiencia, mientras que en Fiabilidad destacan incumplimientos que debilitan la confianza institucional. Aunque la Capacidad de Respuesta es valorada positivamente, la ciudadanía demanda mayor agilidad y digitalización en los procesos.

En cuanto a Seguridad y Empatía, persisten preocupaciones sobre transparencia, capacitación y trato personalizado. Los usuarios reclaman una gestión más cercana, ética y coherente, donde se priorice la atención humana y la comunicación bidireccional. Por tanto, los resultados evidencian que la voz del ciudadano constituye un instrumento esencial para evaluar la legitimidad y efectividad del servicio público de agua, y su incorporación sistemática en la toma de decisiones puede fortalecer la gobernanza participativa, mejorar la transparencia institucional y consolidar la confianza pública en la gestión del recurso hídrico.

### **DISCUSIÓN**

Los resultados reflejan que la voz del ciudadano constituye un eje esencial para comprender la calidad percibida del servicio de agua potable. Las opiniones expresadas por los usuarios revelan que la confianza se construye a partir de la transparencia, la capacidad de respuesta y la coherencia institucional, mientras que la satisfacción depende del cumplimiento constante, la empatía y la atención personalizada. Estas percepciones coinciden con estudios de la CEPAL (2022) y la UNESCO (2023), que destacan la relevancia del enfoque centrado en el usuario como indicador de legitimidad y eficacia en los servicios públicos.

De acuerdo con el modelo SERVPERF, las brechas más amplias se evidencian en fiabilidad y empatía, lo que indica que la ciudadanía no solo evalúa resultados técnicos, también evalúan la forma en que

las instituciones se relacionan con ella. De tal manera que, la voz ciudadana actúa como un termómetro de la gestión pública; cuando se escucha y se incorpora en los procesos de decisión, fortalece la confianza; cuando se ignora, incrementa la insatisfacción y la distancia institucional (Haro, 2024).

La confianza en el servicio público de agua se configura como un elemento intangible pero determinante. Los usuarios asocian la credibilidad institucional con la capacidad de cumplir lo prometido, mantener la transparencia y brindar información clara sobre los procesos operativos. Esta relación de confianza, como plantean Silva (2025) y Nieto et al (2024), no se construye únicamente con eficiencia técnica, sino mediante prácticas de comunicación bidireccional que legitimen la participación ciudadana y fortalezcan la rendición de cuentas.

Por su parte, la satisfacción ciudadana se vincula directamente con la experiencia del usuario en el acceso y la atención recibida. Los hallazgos muestran que, aunque el nivel general de satisfacción es positivo, persisten percepciones de desigualdad en la calidad del servicio y en la atención a grupos vulnerables. Esta situación, tiene relación con la investigación realizada por Cedeño et al (2023), donde se evidencia que, la necesidad de políticas públicas inclusivas que garanticen equidad y continuidad en el suministro, responden a una demanda de eficiencia, también responde a la justicia social y reconocimiento ciudadano.

La voz del ciudadano, expresada a través de percepciones, quejas y sugerencias, representa una fuente valiosa de información para orientar la mejora institucional, concordando con lo mencionado por Cruz y Centeno (2020), donde se evidencia que la opinión de la ciudadanía es importante para evaluar la calidad del servicio. Además, al incorporar sistemáticamente en los procesos de planificación y evaluación permite fortalecer la legitimidad del servicio y avanzar hacia una gobernanza hídrica más democrática. De este modo, la satisfacción deja de ser un simple indicador de opinión para convertirse en un componente estratégico del desarrollo sostenible y la confianza pública.

Así mismo, los resultados reafirman que escuchar y valorar la voz del ciudadano no solo mejora la calidad del servicio, sino que refuerza el vínculo social entre Estado y comunidad. La gestión del agua, entendida como un bien común, requiere de un enfoque colaborativo donde la transparencia, la empatía y la corresponsabilidad sean principios primordiales (Hidalgo, 2025). También, promover espacios de diálogo, participación y monitoreo ciudadano constituye el camino para consolidar una cultura institucional basada en la confianza, la sostenibilidad y el respeto al derecho humano al agua.

Sin embargo, las implicaciones de estos resultados apuntan a consolidar una gestión del agua más participativa y transparente, donde la confianza y la satisfacción del ciudadano sean criterios de evaluación de desempeño. Si bien el estudio se limita a un contexto local, ofrece bases para futuras investigaciones que comparen cómo la participación y la percepción ciudadana inciden en la sostenibilidad y legitimidad de los servicios públicos.

Por último, se recomienda ampliar futuras investigaciones hacia un enfoque comparativo entre diferentes cantones o empresas públicas, incorporando indicadores ambientales y sociales que permitan comprender de manera integral la gobernanza del agua desde la voz del ciudadano.

## **CONCLUSIÓN**

El presente estudio evidencia que la voz del ciudadano es un componente central para evaluar la calidad del servicio público de agua potable, influyendo directamente en la confianza y la satisfacción de los usuarios. Por tanto, los resultados muestran que, aunque existe un nivel general de satisfacción positivo, persisten brechas significativas en las dimensiones de fiabilidad y empatía, reflejando

necesidades de mejora tanto en la consistencia del servicio como en la atención personalizada e inclusiva.

Además, los resultados obtenidos subrayan que la percepción de los usuarios refleja la calidad técnica del servicio, también refleja cómo se sienten atendidos y escuchados por la institución. Lo cual, la voz del ciudadano actúa como un indicador clave de desempeño, evidenciando áreas donde la gestión del agua puede mejorar en términos de accesibilidad, transparencia y trato personalizado.

Por otra parte, el enfoque centrado en el usuario permite identificar prioridades concretas para optimizar la experiencia del servicio y fortalecer la relación de confianza entre la ciudadanía y las autoridades responsables. Además, favorece la detección temprana de problemas operativos y de comunicación, facilitando la implementación de soluciones oportunas que mejoren la percepción de fiabilidad, seguridad y atención personalizada, consolidando así un vínculo más sólido y transparente entre los ciudadanos y la gestión pública del agua.

Asimismo, se resalta que la participación ciudadana no solo cumple una función informativa, sino que también fortalece la legitimidad institucional y la gobernanza del agua. Por tanto, al incorporar sistemáticamente las percepciones y expectativas de los usuarios en la planificación y gestión del servicio permite generar decisiones más eficaces, transparentes y orientadas a la equidad social.

Además, atender de manera constante las expectativas y preocupaciones de los ciudadanos contribuye a consolidar una cultura de rendición de cuentas y corresponsabilidad, donde los usuarios se sienten parte activa del proceso de gestión del agua. Esta participación activa no solo mejora la percepción de confiabilidad del servicio, sino que también promueve la implementación de políticas públicas más inclusivas, sostenibles y adaptadas a las necesidades reales de la comunidad.

Por último, el estudio reafirma la relevancia de modelos de evaluación como SERVPERF, que integran dimensiones técnicas y perceptuales, al considerar al ciudadano como un actor activo en la gestión del agua. Escuchar y responder a su voz se presenta como un mecanismo estratégico para consolidar relaciones de confianza, optimizar la satisfacción y garantizar el acceso equitativo a un recurso vital, contribuyendo así a la sostenibilidad y resiliencia de los servicios públicos.

## REFERENCIAS

Aguirre, M. (2018). "Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil". Universidad Católica Santiago De Guayaquil. [repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10926/1/T-UCSG-POS-MAE-182.pdf](https://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10926/1/T-UCSG-POS-MAE-182.pdf)

Cedeño, S., Delgado, J., & Hernández, M. (2023). Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Satisfacción Del Usuario De La Empresa De Agua El Chuno . REFCaIE: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa, 11(3), 172–184. <https://doi.org/https://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3779>

CEPAL. (7 de septiembre de 2022). Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe. CEPAL: [www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion](http://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion)

Cruz, N., & Centeno, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: el caso en Cartago, Costa Rica. Revista de Ciencias Ambientales, 54(1), 1-6. <https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>

Cuenca, X., & Moreira, J. (2022). Evaluación Del Servicio Que Brinda La Dirección De Desarrollo Social Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón El Carmen. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López, 11(2), 1-75. [https://doi.org/https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1998/1/TIC\\_AP42D.pdf](https://doi.org/https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1998/1/TIC_AP42D.pdf)

Cunguán, M., & Vargas, O. (2025). Calidad percibida del servicio de agua potable y satisfacción del usuario en juntas de agua. Un análisis desde la gobernanza y la gestión de la calidad . Visión Empresarial, 15(2), 50-67. <https://doi.org/10.32645/13906852.1377>

Haro, L. (2024). El acceso al agua potable en Ecuador: trascendiendo fronteras hacia la universalidad del derecho humano. Ciencias Jurídicas y Sociales, 12(3), 48–72. <https://doi.org/10.32719/25506641.2022.12.3>

Hidalgo, G. (2025). Calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 1(2), 1-125. <https://doi.org/https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/8619>

Marín, A., & Cramaschi, A. (2025). Participación ciudadana en la gestión de los recursos naturales y la transformación territorial sostenible. Desarrollo Territorial, 3(25), 53. <https://doi.org/https://www.cepal.org/es/publicaciones/81390-participacion-ciudadana-la-gestion-recursos-naturales-la-transformacion>

Mendizábal, G., & Sedano, M. (2020). El agua potable como derecho fundamental para la vida. Revista de derechos y ciencias sociales Mision Juridica, 10(2), 20-36. <https://doi.org/https://www.revistamisionjuridica.com/el-agua-potable-como-derecho-fundamental-para-la-vida/>

Nieto, C., Vélez, M., Jiménez, M., & Suarez, K. (2024). Evaluación de la calidad del agua en la red pública urbana del cantón Valencia, provincia de Los Ríos, Ecuador. Revista Social Fronteriza, 4(4), e335. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)335](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)335)

OMS. (13 de septiembre de 2023). Organización Mundial de la Salud . Agua para consumo humano: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>

OPS/OMS. (2025). Agua y Saneamiento. OPS/OMS. [www.paho.org/es/temas/agua-saneamiento](http://www.paho.org/es/temas/agua-saneamiento)

Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 150-169. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>

Rodríguez, D., Arista, A., & Cruz, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 47-72. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>

Silva, J. (2025). Modelos de calidad de servicio en el suministro público de agua potable en México. *Tecnología y ciencias del agua*, 16(1), 488-529. <https://doi.org/10.24850/j-tyca-2025-01-10>

Soares, D., & Hatch, G. (2025). Participación social en la gestión hídrica. Un acercamiento a la gestión comunitaria en una localidad rural del estado de Puebla (México) . *Revista de El Colegio de San Luis*, 13(24), 65-89. <https://doi.org/10.21696/rcsl132420231566>

UNESCO. (20 de abril de 2023). Aguas de Latinoamérica y el Caribe: contribuciones en tiempos de COVID-19 . UNESCO: [www.unesco.org/es/articulos/aguas-de-latinoamerica-y-el-caribe-contribuciones-en-tiempos-de-covid-19](http://www.unesco.org/es/articulos/aguas-de-latinoamerica-y-el-caribe-contribuciones-en-tiempos-de-covid-19)

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 