



*¿Qué piensan los stakeholders sobre la efectividad del servicio público de agua potable?  
Una experiencia en un cantón de Ecuador*

*What do stakeholders think about the effectiveness of the public drinking water  
service? An experience in a canton of Ecuador*

*O que pensam os interessados sobre a eficácia dos serviços públicos de água? Uma  
experiência num cantão no Equador*

Gustavo Raúl García-Mendoza <sup>I</sup>

[gustavo.garcia@ug.edu.ec](mailto:gustavo.garcia@ug.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-8892-3736>

Adriana Gabriela Sequera-Morales <sup>III</sup>

[a.sequera@istcge.edu.ec](mailto:a.sequera@istcge.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-5779-900X>

Óscar Fernando Sandoval-Rodríguez <sup>V</sup>

[osandovalr@untumbes.edu.pe](mailto:osandovalr@untumbes.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-4478-3425>

Víctor Manuel Reyes <sup>II</sup>

[vreyes@untumbes.edu.pe](mailto:vreyes@untumbes.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-8336-0444>

Paula Francisca Davelouis-Casana <sup>IV</sup>

[pdavelouisc@upao.edu.pe](mailto:pdavelouisc@upao.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0003-1427-6422>

Jelly Katherine Lugo-Bustillos <sup>VI</sup>

[j.lugo@uct.edu.pe](mailto:j.lugo@uct.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-0108-3771>

Wilfredo Barrientos-Farías <sup>VII</sup>

[wbarrientosf@untumbes.edu.pe](mailto:wbarrientosf@untumbes.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-7155-9408>

**Correspondencia:** [gustavo.garcia@ug.edu.ec](mailto:gustavo.garcia@ug.edu.ec)

Ciencias Sociales y Políticas

Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de septiembre de 2022 \* **Aceptado:** 18 de octubre de 2022 \* **Publicado:** 30 de noviembre de 2022

- I. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- II. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Perú.
- III. Instituto Superior Tecnológico CGE, Ecuador.
- IV. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- V. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.
- VI. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Perú.
- VII. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.

## Resumen

Se indagó sobre qué piensan los stakeholders sobre la efectividad del servicio público de agua potable en el Cantón Santa Lucía de Ecuador. Se consideró un abordaje cuantitativo, basado en un cuestionario ( $\alpha$ : 0.945) destinado a 150 *stakeholders* relacionados con la gestión pública y comunitaria del servicio de agua potable en un recinto urbano. Se calculó la influencia con el test Rho de Spearman y el tamaño del efecto (TE) permitió conocer la magnitud de esta, utilizándose los paquetes G\*Power 3.1 y SPSS V.26. Se partió de la hipótesis de que los factores señalados incidían positiva y significativamente en la efectividad del servicio. Los resultados confirman que los factores de gobernanza, sociales y ambientales influyen de manera alta en la efectividad del servicio (*cobertura de la demanda y economía del servicio*) ( $r$  p-valor=  $\leq 0.05$ ; TE > 0.5). La discriminación por factores confirmó lo señalado. La participación activa de los *stakeholders* daría impulso a la cogestión del servicio de agua potable dando pie a la co-responsabilidad en términos de gestión pública.

**Palabras Clave:** Planificación pública del agua potable; Gestión pública del servicio de agua y saneamiento; Gobernabilidad; stakeholders.

## Abstract

This study investigated what stakeholders think about the effectiveness of the public drinking water service in the Santa Lucía canton of Ecuador. A quantitative approach was considered, based on a questionnaire ( $\alpha$ : 0.945) addressed to 150 stakeholders related to the public and community management of the drinking water service in an urban area. Influence was calculated using Spearman's Rho test and the effect size (ES) was used to determine its magnitude, using the G\*Power 3.1 and SPSS V.26 packages. It was hypothesized that the factors indicated had a positive and significant impact on the effectiveness of the service. The results confirm that governance, social and environmental factors have a high influence on service effectiveness (demand coverage and service economy) ( $r$  p-value=  $\leq 0.05$ ; TE > 0.5). The discrimination by factors confirmed the above. The active participation of stakeholders would give impetus to the co-management of the drinking water service, giving rise to co-responsibility in terms of public management.

**Keywords:** Public planning of drinking water; Public management of water and sanitation services; Governance; stakeholders.

## Resumo

Investigamos o que os interessados pensam sobre a eficácia do serviço público de água potável no cantão de Santa Lucía, no Equador. Foi considerada uma abordagem quantitativa, baseada num questionário ( $\alpha$ : 0,945) dirigido a 150 interessados relacionados com a gestão pública e comunitária do serviço de água potável numa zona urbana. A influência foi calculada usando o teste Spearman's Rho e o tamanho do efeito (ES) foi usado para determinar a magnitude da influência, usando os pacotes G\*Power 3.1 e SPSS V.26. Foi feita a hipótese de que os factores indicados tiveram um impacto positivo e significativo na eficácia do serviço. Os resultados confirmam que a governação, os factores sociais e ambientais têm uma grande influência na eficácia dos serviços (cobertura da procura e economia dos serviços) ( $r$  p-value  $\leq 0,05$ ;  $TE > 0,5$ ). A discriminação por factores confirmou-o. A participação activa dos interessados daria um impulso à co-gestão do serviço de água potável, dando origem à co-responsabilidade em termos de gestão pública.

**Palavras-chave:** Planeamento público da água potável; Gestão pública dos serviços de água e saneamento; Governação; Intervenientes.

## Introducción

El recurso agua compete al desarrollo humano sostenible (De Albuquerque & Roaf, 2017). Algunos autores han destacado su importancia (Flores, 2019), y se ha destacado que su suministro y saneamiento constituyen áreas estratégicas sociales básicas (Bravo, 2017), por lo que se procura incrementar los niveles de bienestar de los grupos sociales (Vitorino et al., 2019; Victral et al., 2020). La Constitución del Ecuador señala la tutela del Estado sobre el ejercicio del derecho al agua (Asamblea Constituyente, 2008). Lo establecido en la allí concede al Estado la potestad de formular políticas (Alvarado Vélez et al., 2019), y el ejercicio de la gobernabilidad y responsabilidad con respecto al recurso (Núñez, 2018).

Informes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADMCSL - GADMCSL, 2021), señalan que a gestión del servicio de agua potable es objeto de críticas permanentes en las redes sociales, infiriendo de esto la existencia de fallas en la gestión, básicamente centradas en la

cobertura efectiva y la economía del mismo (GADMCSL, 2021), atentando esto contra el acceso al recurso y su calidad (Aguilar & Monforte, 2018).

La participación ciudadana en el cantón se fundamenta en 150 organizaciones de base (GADMCSL, 2021), que como *stakeholders* o representantes de los recintos comunitarios responden al marco de la democracia participativa (Asamblea Constituyente, 2008). Los *stakeholders* son “una persona en una entidad, organización o institución, que toma decisiones que impactan un sector, y que por tanto tiene poder y autoridad para tomar decisiones que afecten la forma en que se asignan los recursos, suministrados, utilizados, consumidos y reutilizados” (Daher et al., 2019, p. 2914); siendo fundamental su participación en cuanto las estrategias de gobernanza (Daher et al., 2019), por ser co-impulsores del co-gobierno (Okumah & Yeboah, 2020; Renner & Opiyo, 2021), legitimando los procesos de gestión social (Costa & Storópoli, 2021), y la democracia participativa (Reyes, 2015).

En términos de gobernabilidad cantonal se requiere la participación de los *stakeholders*, tal como lo exige la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social – 2009 (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2009).

En tal sentido, el propósito que se persiguió determinar según los *stakeholders*, el cómo influyen los factores de gobernanza, sociales y ambientales del servicio público de agua potable sobre la efectividad del servicio en el Cantón Santa Lucía. El trabajo se enmarca dentro de la línea de investigación multi-institucional de: Formulación de políticas públicas y Desarrollo de técnicas e indicadores de evaluación de impacto. La investigación responde en lo social a la necesidad de planificar eficientemente la gestión social de un servicio básico para la población.

## Metodología

El enfoque fue cuantitativo (Pereira et al., 2018) de tipo aplicado (Koche, 2011). Se empleó un diseño no experimental donde se manejó una recolección transeccional de los datos, bajo un nivel descriptivo-explicativo (Koche, 2011). La población fueron 150 *stakeholders* vinculados con la gestión y monitoreo del agua potable en el sector urbano del cantón (GADMCSL, 2021). No fue necesario el muestreo.

Se recolectó la información mediante la encuesta estructurada y un cuestionario aplicado *in situ* que contempló las variables siguientes: *Factores condicionantes del servicio público de agua potable* (Variable independiente): conjunto de factores que surgen del análisis estructural del

sistema del servicio público de agua potable y que condicionan su efectividad. *Efectividad del servicio público de agua potable* (Variable dependiente): Percepción sobre el grado de efectividad del servicio público de agua potable.

**Figura 1:** Variables consideradas: factores condicionantes y efectividad del servicio.

Variable	Dimensión	Indicadores
<b>VI:</b> <b>Factores condicionantes del servicio público de agua potable</b>	<b>Factores de gobernanza:</b> aspectos de gobierno local y participación ciudadana vinculados a la gestión del servicio de agua potable.	Ejecución de la estrategia de conformación de Mesas de Trabajo sectoriales. Activación del sistema de participación y control social que establece la realización de cabildos populares, veedurías y audiencias públicas entre otros.
	<b>Factores sociales:</b> aspectos educativos y culturales asociados a la gestión del agua potable.	Educación sobre recursos hídricos. Cultura del uso racional del Agua. Valor del Agua.
	<b>Factores ambientales:</b> riesgos de lluvias e inundaciones que dificultan la prestación del servicio de agua potable.	Riesgos naturales asociados a lluvias. Riesgos naturales asociados a inundaciones.
<b>VD:</b> <b>Efectividad del servicio público de agua potable.</b>	<b>Cobertura de la demanda:</b> área cubierta y atendida con el servicio de agua potable.	La cobertura ofrecida. Respuesta eficiente a la demanda.
	<b>Economía del servicio:</b> aspectos económicos asociados a la gestión del servicio de agua potable.	Inversión en el servicio. Regulación financiera del servicio. Regulación de la morosidad. Retorno de la inversión para el desarrollo del servicio.

Se empleó una escala tipo Likert donde la medición de los factores con base en una escala ordinal (Sin influencia: 0; Influencia baja: 1; Influencia media: 2; Influencia alta: 3). Para la variable dependiente la escala ordinal fue: (Efectividad nula: 0; Efectividad baja: 1; Efectividad media: 2;

Efectividad alta: 3). La confiabilidad (Alpha de Cronbach= 0,945 > 0,80) reveló la confiabilidad del instrumento.

El análisis relacional entre las variables se basó en la prueba de correlación Rho de Spearman ( $\alpha$ : 0.05). El contraste establecido preestableció las hipótesis estadísticas siguientes: ( $H_0$ : ausencia de correlación significativa entre las variables /  $H_1$ : presencia de correlación significativa entre las variables). Los procedimientos estadísticos se realizaron con el software SPSS 26. La influencia se determinó con base en el tamaño del efecto (TE), obtenido con el software G\*Power 3.1 y mediante la aplicación de la escala de clasificación del efecto (*influencia*) de Cohen (1992): [influencia baja (0,1 – 0,3), influencia media ( $\geq 0,3$  - <0,5), e influencia alta ( $\geq 0,5$ )].

## Resultados

### Factores condicionantes del servicio público de agua potable

La tabla 2 refleja impresiones de donde emerge que la *gobernanza* tiene una influencia de media (52,7%) a alta (47,3%). Esta consideración contrasta con la distribución de frecuencias de los *factores sociales*, donde un porcentaje conjunto del 76,6% revela una influencia baja o nula. Solo un 23,4% señala que existe una influencia media o alta de este tipo de factores. Una apreciación similar se obtuvo para los *factores ambientales* que exhibieron una influencia baja o nula que agrupaba un 67,3%; restringiendo a un 32,7% las apreciaciones sobre una influencia media (ver tabla 2).

**Figura 2:** Factores condicionantes del servicio público de agua potable.

Nivel	Gobernanza		Sociales		Ambientales	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
<b>Sin influencia</b>	0	0	8	5,3	0	0
<b>Influencia baja</b>	0	0	107	71,3	101	67,3
<b>Influencia media</b>	79	52,7	28	18,7	49	32,7
<b>Influencia alta</b>	71	47,3	7	4,7	0	0
<b>Total</b>	150	100	150	100	150	100

## Efectividad del servicio público de agua potable

Los niveles de efectividad del servicio revelan una efectividad baja prevaleciente tanto para la cobertura de la demanda (62,7%) como la economía del servicio (76%). En cuanto a la efectividad media se alcanzaron porcentajes notablemente inferiores para la cobertura de la demanda (37,3%) y la economía del servicio (18,7%). La efectividad alta no fue apreciada para ninguna de las dos dimensiones (ver tabla 3).

**Figura 3:** Efectividad del servicio público de agua potable.

Nivel	Cobertura de la demanda		Economía del servicio	
	Frec.	%	Frec.	%
Efectividad nula	0	0	8	5,3
Efectividad baja	94	62,7	114	76,0
Efectividad media	56	37,3	28	18,7
Efectividad alta	0	0	0	0
Total	150	100	150	100

## Factores y efectividad del servicio público de agua potable

Los datos indican que los *factores de gobernanza* influyen de manera positiva sobre la cobertura de la demanda ( $Rho=0,829$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ) del servicio de agua potable; así como también sobre la *economía del servicio* ( $Rho=0,724$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ). El análisis del TE arrojó valores que superan el 0,5 ( $TE > 0,5$ ), por lo que se puede afirmar la existencia de una influencia alta de los *factores de gobernanza* sobre la efectividad del servicio público de agua potable (ver tabla 4).

Se pudo apreciar que *los factores sociales* influyen sobre la *cobertura de la demanda* ( $Rho=0,486$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), y la *economía del servicio* ( $Rho=0,545$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ) (se rechaza  $H_0$ ). El TE ( $TE > 0,5$ ), confirmó la existencia una influencia alta (ver tabla 4).

**Figura 4:** Influencia de los factores de gobernanza en la efectividad del servicio público de agua potable.

	VD-D1-Cobertura de la demanda	VD-D2-Economía del servicio
<b>Factores de Rho</b>	0,829	0,724
<b>gobernanza p-valor</b>	0,000	0,000

	<b>TE</b>	0,91	0,85
<b>Factores sociales</b>	<b>Rho</b>	0,486	0,545
	<b>p-valor</b>	0,000	0,000
	<b>TE</b>	0,7	0,74
<b>Factores ambientales</b>	<b>Rho</b>	0,763	0,708
	<b>p-valor</b>	0,000	0,000
	<b>TE</b>	0,87	0,84

De igual forma, se aprecia que los *factores ambientales* muestran influencia sobre la *cobertura de la demanda* (Rho=0,763; p-valor=0,000), y la *economía del servicio* (Rho=0,708, p-valor=0,000). En ambos casos se observan relaciones positivas y significativas, por tanto se rechaza  $H_0$ ; confirmándose una influencia alta (TE > 0,5) (ver tabla 4).

### **Influencia de los factores condicionantes del servicio público de agua potable en la efectividad del servicio público de agua potable**

Se aprecia que los factores de gobernanza, sociales y ambientales asociados al servicio público de agua potable inciden de manera positiva y significativa en la efectividad del servicio (Rho=0,803, p-valor=0,000; se rechaza  $H_0$ ) (ver tabla 5). El TE corrobora la influencia alta (TE > 0,5) (ver tabla 5).

**Figura 5:** Influencia de los factores de gobernanza, sociales y ambientales en la efectividad del servicio público de agua potable.

		<b>VD - Efectividad del servicio público de agua potable</b>	
<b>VI - Factores condicionantes (factores de gobernanza, sociales y ambientales)</b>	<b>Rho</b>	0,803	
	<b>p-valor</b>	0,000	
	<b>TE</b>	0,71	

### **Discusión**

Los resultados obtenidos evidencian la existencia de factores que inciden sobre dos elementos claves de la efectividad del servicio, como son la cobertura y el manejo de los aspectos



económicos, aspectos ya señalados por Kassa et al. (2017). Esto supera la tesis de que todo depende del buen uso del recurso (Victral et al., 2020; Vitorino et al., 2019). Ya Rocha et al. (2020) habían señalado que la inaccesibilidad al servicio producto de los costos influían sobre la efectividad del servicio, algo que fue corroborado en este estudio. Si bien los cambios generados en el Ecuador a partir del 2008 requerían de esquemas de gobernanza alineados con las políticas públicas de corte social esto no siempre es posible de apreciar (Alvarado Vélez et al., 2019).

Los *factores de gobernanza* son fundamentales para un buen servicio. Núñez (2018) ha señalado que un buen servicio público deriva de la correcta gestión del Estado y el ejercicio de la gobernanza. Caldera et. al. (2017) señalan que la calidad va de la mano de un buen servicio. Los resultados reafirman lo anterior, y revelan que los aspectos de gobierno local y participación ciudadana deben ser reconsiderados, porque no solo dependen de las normas (Flores, 2019). Al contrario, habría que procurar un análisis basado en la complejidad del problema.

Los *factores sociales* influyen sobre la efectividad del servicio público de agua potable. Martínez & Verdugo (2017) mostraron que en Ecuador la política centralizada no permitía se ejecutase de forma idónea la participación ciudadana. Sin embargo, explicaron que en las municipalidades si se podía observar mejor esta participación evidenciándose cambios positivos. Este cambio no ha sido percibido en la comunidad del Cantón donde los aspectos educativos y culturales asociados a la gestión del agua potable deben ser considerados.

Así mismo se observó que los *factores ambientales* repercuten en forma positiva en el servicio de agua potable. Por tanto, los riesgos de lluvias e inundaciones que dificultan la prestación del servicio de agua potable son condicionantes del servicio y requieren de respuestas oportunas de parte del Estado. Sales (2018), mostró que el saneamiento ambiental era una necesidad en los *stakeholders* ya que contribuye a equilibrar la distribución del agua.

El análisis planteado desde la óptica de los *stakeholders* conduce a identificar una dinámica compleja que conlleva a una revisión de los procesos de gestión del Estado. No hay que olvidar que generalmente las expectativas de los *stakeholders* resultan ser más exigentes que las de las empresas prestadoras del servicio (Arredondo y Gómez, 2017). Se aprecia que la percepción de los *stakeholders* es que aún falta mucho para contar con un servicio de óptima calidad. Apreciaciones similares se han reportado África (Zebedayo, 2020) y Perú (Bizerra, 2016). Estos resultados dan algunas luces a los gerentes públicos en el sector. Conocer las influencias

detectadas contribuirá al ejercicio efectivo del derecho al agua como ha sido señalado por Aguilar & Monforte (2018).

## Conclusiones

Se partió del supuesto de que los factores de gobernanza, así como los socio-ambientales incidían positiva y significativamente en la efectividad del servicio en el Cantón Santa Lucía. Esto fue estadísticamente confirmado por la opinión de los *stakeholders* y la discriminación por factores. Los *factores de gobernanza* evidenciaron relaciones significativas con las dimensiones *cobertura de la demanda y economía del servicio*. Esto también fue observado para con los *factores sociales y los ambientales*.

Se concluye que la empresa prestadora del servicio podría considerar la gestión del agua como un fenómeno complejo donde *los stakeholders* deben ser incorporados de acuerdo a los lineamientos de la participación ciudadana (Barrientos et al., 2022). Esto permitiría visibilizar los discursos y reflejar los intereses de los comités pro-mejora. De este trabajo surge la posibilidad de indagar la participación de los *stakeholders* en la planificación pública y los procesos inherentes a la misma en el cantón.

## Referencias

1. Aguilar Benítez, I., & Monforte García, G. (2018). Servicios públicos del agua, valor público y sostenibilidad. *Gestión y política pública*, 27(1), 149-179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297009>
2. Alvarado, J. A., Naranjo, F. G., & Ube, J. (2019). Buen Vivir y Políticas públicas en Ecuador. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 3(26), 24-30. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol3iss26.2019pp24-30>
3. Arredondo Domínguez, E. R., & Gómez Cárdenas, R. E. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor. *Revista Mikarimin*, 3(2), 13-24. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601>
4. Asamblea Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador. Autor.

5. Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2009). Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_org8.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org8.pdf)
6. Barrientos Farías, W., Reyes, V. M., Puestas Chully, M. A., Sequera Morales, A. G., & Rojas Luján, V. W. (2022). Imaginarios sociales sobre el impacto de la ruta turística binacional Ecuador—Perú. *UCV Hacer*, 11(1), 95–102. <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v11i1.2096>
7. Bizerra Osorio, I. (2016). Estudio de las prioridades en la satisfacción de los stakeholders en proyectos de colaboración público privada de agua y saneamiento [Ph.D. Thesis, Universitat Ramon Llull]. <http://www.tdx.cat/handle/10803/352471>
8. Bravo, Á. A. S. (2017). Hacia un reconocimiento del agua como derecho humano universal. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, 8(3), 220-238. <https://doi.org/10.7213/rev.dir.econ.soc.v8i3.21365>
9. Caldera Ortega, A. R., Tagle Zamora, D., & Escalante Rocha, B. P. (2017). El Derecho Humano al Agua en México. *O Social em Questão*, 19(36), 149-176. <https://www.redalyc.org/journal/5522/552264396007/html/>
10. Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.112.1.155>
11. Daher, B., Hannibal, B., Portney, K. E., & Mohtar, R. H. (2019). Toward creating an environment of cooperation between water, energy, and food stakeholders in San Antonio. *Science of The Total Environment*, 651, 2913-2926. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2018.09.395>
12. De Albuquerque, C., & Roaf, V. (2017). ¿Cómo el derecho humano al agua y saneamiento mejora la práctica del desarrollo? *Panorama internacional y regional*, 5. <https://core.ac.uk/download/pdf/154767296.pdf#page=6>
13. Flores, J. I. (2019). La provisión descentralizada de servicios públicos en México [Tesis Doctoral en Políticas Públicas, CIDE]. <http://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/3988>
14. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía (2021). Censo cantonal de recintos. (p. 12). GADMCSL.

15. Kassa, K., Chernet, M., Kelemework, G., Zewde, B., & Woldemedhin, A. (2017). Customer satisfaction survey: The case of urban water supply services in Southern Ethiopia. *Water Practice and Technology*, 12(4), 1009-1017. <https://doi.org/10.2166/wpt.2017.105>
16. Koche, J. C. (2011). *Fundamentos de metodologia científica. Petrópolis: Vozes.*
17. Martínez, A., & Verdugo, J. T. (2017). La participación ciudadana en los Consejos de Administración. El caso ecuatoriano en las Empresas de agua potable. *Cadernos de Dereito Actual*, 0(6), 153-183. <http://www.cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/192>
18. Núñez, W. J. (2018). El derecho fundamental al agua dentro del marco del servicio público de agua potable en el Ecuador [Tesis de Maestría en Derecho Administrativo, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6190>
19. Okumah, M., & Yeboah, A. S. (2020). Exploring stakeholders' perceptions of the quality and governance of water resources in the Wenchi municipality. *Journal of Environmental Planning and Management*, 63(8), 1375-1403. <https://doi.org/10.1080/09640568.2019.1663724>
20. Pereira, A. S. et al (2018). *Metodologia da pesquisa científica.. UAB/NTE/UFSM.*
21. Renner, J., & Opiyo, F. (2021). Stakeholders' interactions in managing water resources conflicts. <https://doi.org/10.1515/zfw-2019-0024>
22. Reyes, V. M. (2015). *Los Proyectos Sociales y la Valoración del Impacto Social* [Tesis Doctoral en Ciencias Administrativas]. UNESR.
23. Rocha, G. S. da, Pinheiro, A. V. dos R., & Costa, C. E. A. de S. (2020). Gestão dos Recursos Hídricos no Município de Parauapebas . *Research, Society and Development*, 9(4), e194943042-e194943042. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i4.3042>
24. Sales, R. G. (2018). La percepción del agua en el ordenamiento territorial. *Bitácora Urbano Territorial*, 28(3), 161-170. <https://doi.org/10.15446/bitacora.v28n3.72169>
25. Victral, D. M., Grossi, L. B., Ramos, A. M., & Gontijo, H. M. (2020). Economic sustainability of water supply public policy in Brazil semiarid regions. *Research, Society and Development*, 9(6), e65963435-e65963435. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i6.3435>
26. Vitorino, D. C. F. R., Almeida, V. G., Guimarães, J. C. S., Silva, A. C., Moraes, L. A. R., & Souza, G. K. dos S. (2019). Gerenciamento e caracterização dos recursos hídricos na

comunidade do Barro Preto no município de Santa Maria de Itabira MG. Research, Society and Development, 8(9), e06891249-e06891249. <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i9.1249>

27. Zebedayo, S. (2020). Assessment of the Effects of Customer Relationship Management in Customer Satisfaction, [Doctoral Thesis, Mzumbe University]. <http://scholar.mzumbe.ac.tz/handle/11192/4665>.

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).