UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "Análisis de la Gestión Pública de la Empresa Municipal Mancomunada de agua potable y su incidencia en la calidad del servicio del cantón Sucre."

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciadas en Administración Pública

AUTORAS: Haro Manosalvas Joselyn Jamilex
Mejía Cedeño Jessica Rubí
TUTOR: PhD. Pérez Parra Wladimir Alberto

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes(s) Haro Manosalvas Joselyn Jamilex y Mejía Cedeño Jessica Rubí con el número de cédula 0450147103 y 1726699703 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la Gestión Pública de la Empresa Municipal Mancomunada de agua potable y su incidencia en la calidad del servicio del cantón Sucre."

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
WLADIMIR ALBERTO
PEREZ PARRA

_____

PhD. Pérez Parra Wladimir Alberto

TUTOR

Tulcán, noviembre de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciadas en la Carrera de administración pública de la **FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL.**

Nosotras, Haro Manosalvas Joselyn Jamilex y Mejía Cedeño Jessica Rubí con cédula de identidad número 0450147103 y 1726699703 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.





Haro Manosalvas Joselyn Jamilex
AUTORA

Mejía Cedeño Jessica Rubí
AUTORA

Tulcán, noviembre de 2026

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Haro Manosalvas Joselyn Jamilex y Mejía Cedeño Jessica Rubí declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la Gestión Pública de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable y su incidencia en la calidad del servicio del cantón Sucre." y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.





Haro Manosalvas Joselyn Jamilex
AUTORA

Mejía Cedeño Jessica Rubí
AUTORA

Tulcán, noviembre de 2026

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la oportunidad de cumplir con una de mis metas, a mi madre Digna Manosalvas y mi padre Ramiro Haro por ser mi pilar y mi fortaleza en este largo camino que estoy culminando, a mi esposo Héctor Reinoso por ser quien me brindo todo su apoyo y amor en todo este proceso, de igual manera a mi hermana Helen Haro por estar conmigo cuando parecía que ya no podía más. A mis abuelitos Luis Manosalvas y Liva Morillo por ser quienes me tuvieron en sus oraciones para que todo salga bien. A mis profesores que me brindaron todo su conocimiento y aprendizaje durante toda la trayectoria académica, especialmente al PhD. Wladimir Pérez por ser quien me guio con mucho esfuerzo para culminar con éxito la carrera de Administración Pública. Finalmente, a toda mi familia por estar siempre pendientes en todos estos largos años de estudio.

Haro Manosalvas Joselyn Jamilex

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios por guiar mi camino y permitirme culminar con éxito esta etapa académica. A mis padres que me ayudaron en todo este proceso y me motivaron hacer mejor persona cada día y a valorar las cosas y los esfuerzos que ellos hacen para darnos lo mejor del mundo. Agradezco a mis hermanas que estuvieron ahí apoyándome y guiándome, pero sobre todo a mi hermana mayor por darme su mayor apoyo y motivación guiar mis pasos y enseñarme hacer mejor persona cada día. Agradezco a mi familia que siempre me preguntaron cómo me iba y me apoyaron a seguir adelante. También agradezco al PhD. Wladimir Pérez por ayudarnos y ser nuestro guía en este trayecto para nuestra formación profesional, sabernos aconsejar y sobre todo darnos mucho conocimiento que nos van a servir en nuestra vida profesional. Gracias a la Universidad Politécnica Estatal Del Carchi por enseñarme y abrirme sus puertas para poderme supera profesionalmente y como persona. Finalmente, a la persona que ocupa mi corazón, el me enseñó a no rendirme y a seguir adelante a pesar de lo duro que se ponga el camino siempre tengo que llegar hasta el final. También agradezco a mis abuelitos que, aunque no estén en este mundo siempre me cuidaron y me dieron fuerzas.

Mejía Cedeño Jessica Rubí

DEDICATORIA

Este esfuerzo académico le dedico especialmente a mi abuelita Laura Liva Morillo Ruiz, por haberme inculcado desde pequeña buenos valores, por haberme dado todo su amor y comprensión cuando recién empezaba mi vida académica, por estar siempre presente en cada momento, aunque sea espiritualmente.

A mi madre, por haber sido una persona guerrera y no rendirse por sacarme adelante.

A mi padre, por trabajar duro y brindarme todo cuando lo necesitaba. A mi esposo y a mi hermana por apoyarme siempre y no dudar de mí.

Finalmente, a mis mascotas que los considero como mis hijos, por acompañarme en este largo trayecto.

Haro Manosalvas Joselyn Jamilex

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para superar cada desafío presentado durante mi formación académica.

A mis Padres por creer en mí y darme la oportunidad de seguir mis estudios a pesar de las dificultades económicas, gracias a ustedes soy lo que soy hoy en día y sé que este logro tiene sus nombres y apellidos en este título.

A mis hermanas que siempre me apoyaron y creyeron en mí y sobre todo a mi hermana mayor por ayudarme incondicionalmente y ser mi guía en esta etapa.

Gracias a mi familia por brindarme el apoyo y motivarme a seguir adelante y gracias a la persona que ocupa mi corazón sin su apoyo, sabiduría y motivación este camino se me hubiera hecho más largo.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que creyeron en mí y contribuyeron, de una u otra manera, a la culminación de esta importante etapa de mi vida.

Mejía Cedeño Jessica Rubí

ÍNDICE

RESUMEN **11**

ABSTRACT **12**

INTRODUCCIÓN **13**

I. EL PROBLEMA **15**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **15**

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA **18**

1.3. JUSTIFICACIÓN **18**

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN **21**

1.4.1. Objetivo General 21

1.4.2. Objetivos Específicos 21

1.4.3. Preguntas de Investigación 21

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA **22**

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN **22**

2.2. MARCO TEÓRICO **25**

2.2.1. Bases Teóricas 25

2.2.1.1. Teoría de la Gestión Pública 25

2.2.1.2. Teoría de la Gestión de la Calidad 26

2.2.1.3. Teoría de la Calidad del Servicio 27

2.2.1.4. Teoría del Servicio Público 28

2.2.1.5. Teoría del Nuevo Servicio Público 29

2.2.2.1. Gestión Pública: 30

2.2.2.2. Empresa Pública: 30

2.2.2.3. Administración Pública: 30

2.2.2.4. Servicio Público: 30
2.2.2.5. Calidad del Servicio: 30
2.2.2.6. Satisfacción del Usuario: 31
2.2.2.7. Capacidad de Respuesta: 31
2.2.2.8. Manual de Procesos: 31
2.2.2.9. Eficacia en el Servicio: 31
2.2.2.10. Rendición de Cuentas: 31
2.3 MARCO LEGAL 32
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 32
2.3.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización 33
2.3.3. Ley Orgánica de Empresas Públicas 33
2.3.4. Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento de aguas 34
2.3.5. Ley Orgánica del Servicio Público 34
III. METODOLOGÍA 35
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO 35
3.1.1. Enfoque 35
3.1.2. Tipo de Investigación 35
3.2. IDEA A DEFENDER 37
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 37
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS 38
3.4.1. Método inductivo 38
3.4.2. Método deductivo 39
3.4.3. Método Analítico 39
3.4.4. Técnicas e instrumentos de investigación 39

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO 41

3.5.1. Población y Muestra 41

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 45

4.1. RESULTADOS 45

4.2. DISCUSIÓN 72

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 74

5.1. CONCLUSIONES 74

5.2. RECOMENDACIONES 75

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 76

VII. ANEXOS 81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución del Ecuador 32

Tabla 2 .Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización 33

Tabla 3. Ley Orgánica de Empresas Públicas 33

Tabla 4. Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento de aguas 34

Tabla 5 . Ley Orgánica del Servicio Público 34

Tabla 6. Operacionalización de Variables 37

Tabla 7.Cálculo del tamaño de la muestra para la población objeto de estudio 41

Tabla 8. Distribución de la muestra por estratos (cantones) mediante afijación proporcional 43

Tabla 9. Facilidad en los trámites administrativos 45

Tabla 10. Información sobre recortes y reparaciones 46

Tabla 11. Continuidad del servicio de agua potable 47

Tabla 12. Presión del agua potable 48

Tabla 13. Calidad y limpieza del agua 49

Tabla 14. Funcionamiento del medidor de agua 50

Tabla 15. Disponibilidad de canales de atención 51

Tabla 16. Satisfacción de las necesidades del hogar 52
Tabla 17. Interés institucional en mejorar el servicio 53
Tabla 18. Satisfacción general con el servicio 54
Tabla 19. Interpretación de respuestas entrevista 1 56
Tabla 20. Interpretación de respuestas entrevista 2 59
Tabla 21. Interpretación de respuestas entrevista 3 65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado de facilidad en los trámites administrativos por parte de la EMMAP -EP 46
Figura 2. Resultado de información de cortes y reparaciones 47
Figura 3. Resultado de la continuidad del servicio de agua potable 48
Figura 4. Resultado de la presión del agua potable 49
Figura 5. Resultado de la calidad y limpieza del agua 50
Figura 6. Resultado del funcionamiento del medidor de agua 51
Figura 7. Resultado de la disponibilidad de canales de atención 52
Figura 8. Resultado de la satisfacción de las necesidades del hogar 53
Figura 9. Resultado del Interés institucional en mejorar el servicio 54
Figura 10. Resultado de la satisfacción general con el servicio 55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas 81
Anexo 2. Formato de encuesta 82
Anexo 3. Formato de entrevista 84
Anexo 4. Rendición de cuentas 2024 85
Anexo 5. Evidencias de aplicación de instrumento 86

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión pública de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) y su incidencia en la calidad del servicio de agua potable en el cantón Sucre durante el año 2024. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con una investigación descriptiva, documental y de campo, y un diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 7.832 usuarios del servicio de agua potable y se trabajó con una muestra de 366 usuarios, seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado proporcional. Para la recopilación de información se aplicaron encuestas con escala de Likert a los usuarios y entrevistas semiestructuradas a funcionarios de la EMMAP-EP, complementadas con revisión documental. Los resultados evidenciaron una percepción desfavorable de los usuarios respecto a la calidad del servicio, particularmente principalmente en la continuidad del suministro, presión del agua, calidad y limpieza del recurso, facilidad de los trámites administrativos y comunicación institucional sobre cortes y reparaciones. Asimismo, se identificaron brechas entre los suministros de planificación existentes y la capacidad operativa. Se concluye que las deficiencias administrativas y operativas inciden negativamente en la calidad del servicio y en la satisfacción ciudadana.

Palabras Clave: gestión pública, calidad del servicio, agua potable, servicio público, satisfacción ciudadana.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the public management of Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) and its impact on the quality of drinking water service in Sucre canton during 2024. The study employed a mixed-methods approach, combining descriptive, documentary, and field research, and utilized a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 7,832 drinking water service users, and the study utilized a sample of 366 users, selected through proportional stratified probability sampling. To collect data, Likert-scale surveys were administered to users and semistructured interviews were conducted with EMMAP-EP officials, supplemented by documentary review. The results revealed that users had an unfavorable perception of service quality, particularly with regard to the continuity of supply, water pressure, water quality and cleanliness, the ease of administrative procedures, and institutional communication regarding outages and repairs. Likewise, gaps were identified between existing supply plans and operational capacity. It is concluded that administrative and operational deficiencies negatively impact service quality and citizen satisfaction. KEYWORDS: Public administration, service quality, drinking water, public services, citizen satisfaction.

Keywords: Public administration, service quality, drinking water, public services, citizen satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada "Gestión Pública de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) y su incidencia en la calidad del servicio en el cantón Sucre, año 2024" analiza la problemática relacionada con la gestión administrativa y operativa de la empresa encargada de la prestación del servicio de agua potable. A pesar de que el acceso al agua constituye un derecho humano fundamental y un servicio público esencial, persisten desafíos vinculados con la eficiencia institucional, la atención al usuario y la calidad del servicio percibida por la ciudadanía. Esta situación genera la necesidad de evaluar el desempeño de la gestión pública y determinar cómo sus procesos afectan a la satisfacción de los usuarios y en la prestación del servicio.

Frente a esta realidad, la investigación tiene como objetivo general analizar la gestión pública de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) y su incidencia en la calidad del servicio en el cantón Sucre durante el año 2024. En este contexto, el primer capítulo desarrolla el planteamiento del problema, partiendo de la importancia del acceso al agua potable como un servicio básico indispensable para el bienestar de la población. Asimismo, se presenta la formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos y las preguntas de investigación que orientan el desarrollo del estudio.

En el capítulo II se exponen los antecedentes investigativos relacionados con la gestión pública y la calidad de los servicios de agua potable, permitiendo identificar aportes teóricos y empíricos relevantes para la investigación. De igual manera, se desarrolla el marco teórico, en el cual se analizan las principales teorías que sustentan el estudio, entre ellas la Teoría de la Calidad del Servicio, la Teoría del Servicio Público y la Teoría del Nuevo Servicio Público, las cuales permiten comprender la relación existente entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios. Además, se incorpora el marco conceptual con la definición de los principales términos utilizados en la investigación y el marco legal conformado por la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua y la Ley Orgánica del Servicio

Público, normativas que regularizan la gestión y prestación de los servicios públicos de agua potable.

El capítulo III presenta el diseño metodológico de la investigación, estructurado bajo un enfoque mixto que integra métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado. Asimismo, se describe el tipo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información, entre los que destacan la encuesta aplicada a los usuarios y la entrevista dirigida a los funcionarios de la EMMAP-EP. Estos instrumentos permitieron recopilar información relevante sobre la gestión pública y la calidad del servicio de agua potable en el cantón Sucre.

En el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación y su respectiva discusión, estableciendo una relación entre los hallazgos encontrados, los antecedentes investigativos y las teorías que sustentan el estudio. El análisis realizado permitió identificar las fortalezas y debilidades de la gestión pública de la EMMAP-EP, así como su incidencia en la calidad del servicio percibida por los usuarios.

Finalmente, en el capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, las cuales se encuentran alineadas con los objetivos planteados y orientadas a fortalecer la gestión institucional, mejorar la calidad del servicio de agua potable y contribuir al bienestar de la población del cantón Sucre.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Gestión Publica en América latina y el Caribe suele apoyarse en modelos de referencia, como el que se ha implementado en Colombia, para enfrentar los retos del abastecimiento. No obstante, la región en su conjunto vive una auténtica crisis que se refleja en la grave escasez del recurso hídrico, afectando tanto al agua en su estado natural como a la que debe ser tratada para el consumo humano. Este problema no es simplemente físico ni de disponibilidad; es principalmente una cuestión de gestión ineficaz y administración deficiente del agua. Las deficiencias en los sistemas de gobernanza se evidencian en la forma en que se toman las decisiones y se asignan los recursos, y se agrava por la persistente desigualdad en la distribución de este recurso vital. Esta disparidad profundiza las brechas sociales, pues el acceso limitado o nulo al agua potable afecta desproporcionadamente a los sectores más vulnerables (Echeverría Molina & Anaya Morales, 2018).

Según el Segundo Informe de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos a nivel global, titulado "El agua, una responsabilidad compartida", la cantidad de agua dulce disponible en el mundo, a pesar del nivel que representa, es suficiente para satisfacer las necesidades básicas de toda la humanidad. Este informe sostiene que la escasez de agua se origina, principalmente, en la ineficacia del suministro y no en la falta del recurso. Esta ineficiencia en el suministro es consecuencia de una gestión deficiente del recurso, la corrupción y la ausencia de instituciones dedicadas al adecuado manejo del agua (ONU, 2003).

El informe de Naciones Unidas recalca una idea clave que transforma el enfoque sobre el problema mundial del agua: la escasez no es inherente al volumen disponible, sino que surge de una mala gestión del recurso. Tal afirmación implica que, aunque el planeta cuenta con suficiente agua dulce para cubrir las necesidades básicas de todos, los problemas radican en cómo se administra, distribuye y utiliza el agua. Las deficiencias aparecen en la planificación, en los sistemas infraestructurales y en los mecanismos decisorios. Así pues, lo que suele

denominarse crisis hídrica global debe concebirse como una crisis de gobernanza. Esta última comprende la ausencia de instituciones robustas, prácticas corruptas en la distribución de recursos y la carencia de políticas públicas que aseguren una distribución justa y transparente del servicio esencial.

La ineficiencia del suministro responde a varios factores estructurales: una gestión deficiente que impide planificar y aprovechar los recursos de forma sostenible; la corrupción, que desvía inversiones y decisiones hacia intereses particulares en lugar de priorizar el acceso universal; y la falta de instituciones sólidas, encargadas de supervisar, regular y garantizar un manejo equitativo y transparente del agua. Estos problemas generan desigualdades en el acceso, especialmente en comunidades rurales o sectores vulnerables, donde la escasez se siente de manera más aguda.

La problemática del acceso al agua potable en Ecuador continúa siendo motivo de preocupación, evidenciando notables desigualdades que impactan especialmente a las comunidades rurales. De acuerdo con información reciente, tres de cada diez individuos en el país no disponen de acceso a este recurso esencial, una proporción que se intensifica en las regiones rurales, donde se eleva a cinco de cada diez habitantes. Esta situación genera riesgos considerables para la salud, dado que un porcentaje elevado de la población rural se ve forzado a utilizar agua contaminada, lo que a su vez incrementa la prevalencia de enfermedades asociadas (Arnaiz, 2024).

La accesibilidad al agua potable en Ecuador no se limita a un problema de cobertura técnica, sino que constituye un indicador de desigualdad social y territorial. La diferencia entre el ámbito urbano y rural demuestra cómo la ubicación geográfica condiciona el disfrute de un derecho humano esencial. La situación en las zonas rurales, donde la mitad de la población necesita del agua potable, revela la persistencia de un modelo de desarrollo centralizado, que prioriza a las ciudades en deterioro de comunidades más alejadas.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo (EPMAPAQ) desafía una crisis de confianza entre los habitantes, quienes han manifestado su preocupación por la falla de transparencia en la gestión de los recursos y la escasa rendición de cuentas de la empresa. Esta situación ha generado inquietudes sobre la correcta utilización de los fondos destinados al servicio y la garantía de las estrategias implementadas para mejorar las condiciones actuales. Las constantes críticas hacia la empresa reflejan un descontento social significativo,

exacerbado por la ausencia de medidas visibles para abordar los problemas identificados (Gutiérrez Sánchez A. L., 2023).

Además, esta crisis repercute directamente en la calidad de vida de los ciudadanos, comprometiendo aspectos esenciales como la salud pública y el bienestar general. La falta de constancia en la provisión de agua potable y la ineficiente administración del sistema de saneamiento han elevado los peligros para la salud pública, creando un ambiente de descontento social. En este marco, se hacen patentes los efectos de una gestión pública deficiente, en la cual la ausencia de planificación y de transparencia se transforman en barreras para alcanzar una oferta de servicios que sea adecuada y sostenible.

La Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable del cantón Sucre (EMMAP EP) tiene la responsabilidad de asegurar el acceso al agua potable para todos los residentes del cantón. No obstante, en los años recientes, la entidad ha evidenciado múltiples y severos problemas en la gestión de este servicio, lo que ha repercutido de manera directa y adversa en la calidad de vida de los ciudadanos. Entre las deficiencias observadas se incluyen la falta de recursos financieros, una administración ineficiente y prácticas de corrupción que comprometen la transparencia; además, se presentan problemas internos estructurales y una carencia de políticas públicas apropiadas para una gestión sostenible. Estas limitaciones afectan la capacidad de la empresa para proporcionar servicios de calidad, exacerbando el descontento social, incrementando los riesgos para la salud pública y restringiendo las oportunidades de desarrollo económico en la región (Vera Mora, 2024).

La gestión pública de la EMMAP-EP presenta varias carencias que afectan directamente a la calidad de los servicios de agua potable. Estas insuficiencias incluyen la escasez de recursos financieros, inadecuada administración, y prácticas corruptas. Además, existen problemas estructurales y una falta de políticas públicas adecuadas que agravan la situación. Estos problemas no solo afectan la aptitud de la empresa para proporcionar servicios de calidad, sino que también generan descontento social y limitan el desarrollo económico de la región. Además, creando un círculo vicioso de mala gestión y servicios deficientes.

La inoperancia administrativa es otro problema significativo. Los procesos burocráticos lentos y complicados retrasan la selección de opciones y la ejecución

de las mejoras requeridas. Asimismo, el equipo de la EMMAP-EP a menudo carece de la capacitación adecuada para manejar las operaciones de manera eficiente, lo que contribuye a la incapacidad general de la empresa. La corrupción dentro de la EMMAP-EP también es un problema grave. Las prácticas corruptas afectan la transparencia y la eficiencia de la gestión, lo que resulta en un uso indebido de los recursos destinados a la mejora del servicio de agua potable.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la gestión pública de la EMMAP-EP influye en la calidad del servicio de agua potable en el cantón Sucre?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se lleva a cabo con el objetivo de examinar la Gestión Pública de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) y su impacto en la calidad del servicio en el cantón Sucre durante el año 2024. Este estudio se origina ante la necesidad de comprender cómo se ejecutan los procesos administrativos y operativos de la entidad responsable de proporcionar el servicio de agua potable, así como para determinar si la gestión institucional repercute de manera positiva o negativa en la satisfacción de los usuarios y en la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad.

El desarrollo de esta investigación es crucial dado que el acceso al agua potable representa uno de los servicios públicos fundamentales para la población, ya que se encuentra estrechamente vinculado con aspectos de salud, higiene, bienestar y calidad de vida de las personas. Por lo tanto, la gestión adecuada de las entidades públicas encargadas de este servicio resulta esencial para garantizar una atención que sea eficiente, continua y de calidad. En numerosas ocasiones, la ciudadanía expresa descontento relacionado con la distribución del agua, la atención al usuario, la tardanza en la resolución de quejas y la falta de eficiencia administrativa, factores que ocasionan malestar social y afectan la confianza hacia las instituciones públicas. En este contexto, el estudio permitirá identificar las problemáticas más relevantes dentro de la gestión pública de la EMMAP-EP y cómo estas influyen en la calidad del servicio ofrecido a los habitantes del cantón Sucre.

Adicionalmente, esta investigación se lleva a cabo porque hoy en día existe la necesidad de potenciar la eficiencia, transparencia y calidad en la gestión de los servicios públicos municipales. Las instituciones públicas deben responder de manera

oportuna a las demandas de la ciudadanía y asegurar una administración adecuada de los recursos públicos. Por tal razón, resulta imperativo evaluar el desempeño administrativo de la empresa municipal mancomunada de agua potable, teniendo en cuenta aspectos vinculados a la estructura organizativa, los procedimientos formales implementados y la atención brindada a los usuarios.

La investigación también se realiza con el propósito de conocer cómo percibe la ciudadanía el servicio recibido y determinar si las acciones adoptadas por la empresa satisfacen las expectativas de los usuarios. De este modo, se busca obtener información clara y objetiva que permita entender la realidad institucional de la EMMAP-EP y su correlación con la calidad del servicio de agua potable en el cantón Sucre.

El propósito de esta investigación es generar información relevante que contribuya al fortalecimiento de la gestión pública y a la mejora continua de los servicios básicos. El estudio facilitará la identificación de posibles fallas administrativas, debilidades en los procesos institucionales y dificultades en la atención a los ciudadanos, con el objetivo de proponer alternativas que ayuden a optimizar la calidad del servicio y a mejorar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, la investigación se presentará como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones dentro de la empresa municipal, favoreciendo la implementación de estrategias orientadas a consolidar la eficiencia institucional y el respeto a los principios de calidad, eficacia y transparencia en la gestión pública.

De forma similar, la investigación se ejecuta con el fin de proporcionar conocimientos académicos en relación con la gestión pública y la administración de servicios básicos municipales. El estudio aportará al análisis teórico y práctico de la administración pública en el contexto de empresas dedicadas al suministro de agua potable, convirtiéndose en una referencia para investigaciones futuras relacionadas con gobernanza local, calidad de los servicios públicos y gestión institucional.

La investigación se realizará mediante la recopilación y análisis de información vinculada al funcionamiento administrativo de la EMMAP-EP, los procedimientos aplicados para la gestión del servicio y la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de atención que reciben. Para ello, se emplearán técnicas de investigación como encuestas y entrevistas dirigidas tanto a usuarios como a personal vinculado a la institución, lo que permitirá obtener información directa y fiable sobre

la situación del servicio de agua potable en el cantón Sucre. Además, se llevará a cabo una revisión documental y normativa para analizar las leyes y regulaciones que rigen la prestación de servicios públicos y el derecho al acceso al agua potable en Ecuador.

Desde el punto de vista social, esta investigación se justifica porque busca beneficiar directamente a los habitantes del cantón Sucre, quienes dependen diariamente del servicio de agua potable para desarrollar sus actividades cotidianas. Los resultados obtenidos podrán contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio, fortaleciendo la atención ciudadana y promoviendo una gestión pública más eficiente y orientada al bienestar colectivo. Asimismo, la ciudadanía podrá contar con información sobre el desempeño institucional de la empresa encargada del suministro de agua potable y participar indirectamente en los procesos de evaluación y mejoramiento del servicio público.

Por otra parte, los beneficiarios directos de esta investigación serán la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) y sus usuarios, debido a que el estudio permitirá identificar fortalezas y debilidades dentro de la gestión institucional. La empresa podrá utilizar los resultados como una herramienta de diagnóstico para implementar acciones correctivas, mejorar sus procesos administrativos y fortalecer la calidad del servicio brindado a la población. Además, se beneficiará el ámbito académico y profesional de la Administración Pública, ya que esta investigación aportará conocimientos relacionados con la gestión de empresas públicas municipales y la calidad de los servicios básicos en el contexto ecuatoriano.

Finalmente, esta investigación posee relevancia legal y normativa porque el acceso al agua potable es reconocido en la Constitución de la República del Ecuador como un derecho humano fundamental. Asimismo, las empresas públicas deben regirse por principios de eficiencia, responsabilidad, transparencia y calidad en la prestación de servicios públicos. En este sentido, el estudio permitirá estudiar si la gestión pública desarrollada por la EMMAP-EP se encuentra alineada con las disposiciones legales y los principios establecidos en la normativa ecuatoriana vigente.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la Gestión Pública de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) y su incidencia en la calidad del servicio en el cantón Sucre en el año 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir el funcionamiento administrativo de la empresa municipal mancomunada de agua potable en el Cantón Sucre.
- Determinar los procedimientos formales implementados por la empresa para la gestión del servicio de agua potable.
- Medir la atención que la empresa brinda a sus usuarios, enfocándose en la eficacia, en la resolución de quejas y la satisfacción general con los servicios proporcionados.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cómo funciona la estructura organizativa de la empresa municipal mancomunada de agua potable en el Cantón Sucre?

¿Cuáles son los procedimientos formales implementados por la empresa para la gestión del servicio de agua potable, y qué normativas rigen su operatividad y transparencia?

¿Cómo es la atención que la empresa brinda a sus usuarios en cuanto a la resolución de quejas y la satisfacción con los servicios?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel nacional, Gutiérrez Sánchez (2025), en su investigación titulada "La gestión pública y su incidencia en la prestación del servicio de la empresa de agua potable y alcantarillado del cantón Quevedo, 2023", desarrollada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, la investigación tuvo como finalidad examinar de qué manera las políticas y la gestión pública impactan en la calidad y eficacia de los servicios de agua potable y saneamiento. La metodología empleada fue de naturaleza descriptiva y correlacional, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios y un análisis institucional. Los hallazgos revelaron la existencia de carencias en la planificación administrativa, la atención al ciudadano y la transparencia institucional, elementos que inciden directamente en la percepción de calidad del servicio entre la ciudadanía. La investigación concluyó que una gestión pública efectiva puede mejorar considerablemente la satisfacción de los usuarios y fortalecer la provisión de los servicios esenciales. Este estudio se vincula con la presente investigación, ya que examina la influencia de la gestión pública en la calidad del servicio de agua potable en el ámbito de una empresa municipal.

Se llega a la conclusión de que la eficacia en la gestión pública tiene un impacto directo en la calidad de los servicios de suministro de agua potable y saneamiento, puesto que una administración eficiente promueve la planificación institucional, la transparencia y la atención efectiva hacia los usuarios. Los hallazgos de Gutiérrez Sánchez (2025) apoyan la relevancia de robustecer los procesos de gestión en las entidades públicas responsables de los servicios básicos, dado que esto contribuye de manera significativa a elevar la satisfacción de los ciudadanos y la percepción sobre la calidad del servicio entregado.

Por otro lado, Cruz Cornejo (2022), en su investigación titulada "Gestión del servicio público y su impacto en la satisfacción de los usuarios del departamento de agua potable y alcantarillado del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

cantón Quevedo año 2022", llevada a cabo en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, tuvo como objetivo analizar la conexión entre la gestión del servicio público y el grado de satisfacción de los usuarios. La investigación se llevó a cabo siguiendo un enfoque cuantitativo y descriptivo, empleando encuestas dirigidas a los residentes del cantón.

Los resultados demostraron que existen debilidades en la atención al usuario, lentitud en la resolución de problemas y limitaciones administrativas que influyen negativamente en la percepción ciudadana sobre el servicio recibido. El autor concluyó que la implementación de estrategias de mejora administrativa y atención eficiente contribuiría al fortalecimiento institucional y al incremento de la satisfacción de los usuarios. Este estudio se vincula con la investigación en curso, ya que examina la calidad del servicio de agua potable y la atención al ciudadano desde el enfoque de la administración pública.

Se concluye que una gestión eficiente del servicio público contribuye significativamente al incremento de la satisfacción de los usuarios, debido a que permite optimizar los procesos administrativos, mejorar la atención ciudadana y brindar respuestas oportunas a las necesidades de la población. Los hallazgos de Cruz Cornejo (2022) demuestran El fortalecimiento de la administración institucional se presenta como un factor fundamental para elevar la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, un aspecto que está íntimamente vinculado con los propósitos de esta investigación.

De igual manera, Gavilanes Muñoz y Muñoz Calderón (2024), en su estudio titulado "Plan de mejora de la calidad del servicio al cliente utilizando la metodología SERVQUAL en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, provincia de Bolívar", realizado en la Universidad Estatal de Bolívar, tuvo como propósito evaluar la calidad del servicio proporcionado por la entidad municipal a través de la metodología SERVQUAL. La estrategia utilizada fue de carácter cuantitativo y descriptivo, fundamentada en cuestionarios dirigidos a los usuarios del servicio. Los hallazgos mostraron carencias en aspectos vinculados con la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad en la atención al cliente. La

investigación concluyó que es posible mejorar la calidad del servicio implementando estrategias enfocadas en fortalecer la atención al usuario y optimizar los procesos administrativos. Este antecedente es relevante para el presente estudio, ya que examina la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio en una entidad pública de agua potable.

Se concluye que la adopción de estrategias enfocadas en mejorar la atención al cliente y la eficiencia de los procedimientos administrativos juega un papel crucial en la elevación de la calidad del servicio en las entidades públicas de suministro de agua. Los resultados de Gavilanes Muñoz y Muñoz Calderón (2024) respaldan la idea de que la fiabilidad, la velocidad de respuesta, la comprensión y la seguridad son componentes fundamentales para aumentar la satisfacción de los ciudadanos y reforzar la percepción institucional, factores que están íntimamente conectados con el estudio de la gestión pública y su efecto en la calidad del servicio de agua en el cantón Sucre.

Jaramillo Mejía (2024). Llevo a cabo un estudio titulado "Administración y su impacto en la calidad del suministro de agua potable y el sistema de alcantarillado del GAD municipal cantón Quevedo, año 2023." El propósito fue examinar cómo la administración influye en la disposición, el acceso y la calidad del agua para la población. La metodología adoptada fue de tipo exploratoria y descriptiva, combinando enfoques tanto deductivos como inductivos para el estudio. Se enfocó en dos aspectos fundamentales: "Administración" y "Calidad del Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado". Para la recolección de datos, se realizó una encuesta a la población objetivo; los resultados fueron analizados usando IBM SPSS Statistics V26, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados mostraron que la mayoría de los hogares no cuenta con estos servicios esenciales y que la calidad del agua potable es deficiente debido a una planificación inadecuada, causando descontento entre los habitantes. La conclusión indica que hay una falta de planificación que no satisface adecuadamente las necesidades de agua y no asegura su calidad.

Se concluye que la administración tiene un impacto considerable en la calidad del servicio de agua potable y saneamiento, dado que una planificación inadecuada restringe las posibilidades de las organizaciones para asegurar un suministro apropiado y de calidad a los ciudadanos. Los resultados obtenidos por Jaramillo Mejía (2024) resaltan la urgencia de reforzar los mecanismos de planificación,

organización y supervisión en las entidades que ofrecen servicios esenciales, con el objetivo de optimizar la cobertura, la calidad y la satisfacción de los usuarios, elementos que son esenciales para el avance de este estudio.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Bases Teóricas

2.2.1.1. Teoría de la Gestión Pública

Esta teoría evolucionó a mediados del siglo XX como una disciplina que busca integrar los conocimientos de la ciencia política con las herramientas de la administración. Su propósito fue superar la visión puramente operativa para entender cómo el gobierno puede gestionar lo público de manera estratégica, adaptándose a las demandas sociales cambiantes, como la provisión de agua potable en zonas en expansión.

- Mark Moore (1995): Introdujo el concepto de "Valor Público". Sostiene que el gestor público no es solo un administrador de recursos, sino un "creador de valor" para la sociedad. Su modelo del Triángulo Estratégico es la base de la gestión moderna.
- Osborne y Gaebler (1992): Propusieron el "Gobierno Emprendedor", sugiriendo que la gestión pública debe enfocarse en "timonear" (dirigir) más que en "remar" (hacer todo el trabajo operativo), promoviendo la descentralización.

Hoy en día, el pensamiento administrativo se centraliza en la sostenibilidad de las instituciones y en la profesionalización de su personal. (Villanueva, 2015)señala que la gestión pública moderna debe verse como un proceso de gobernanza, donde la autoridad se construye a través de la colaboración entre diferentes actores sociales y técnicos para alcanzar metas comunes. (Ramió Matas, 2012) complementa esta idea, argumentando que la calidad de la administración pública depende de la capacidad de las instituciones para protegerse de la politización excesiva, asegurando que servicios esenciales, como el agua, sean gestionados por profesionales que busquen mejorar continuamente, en lugar de actuar por intereses momentáneos.

Desde una perspectiva ética y de servicio, (Denhardt & Denhardt, 2015) proponen el modelo del Nuevo Servicio Público, que transforma al ciudadano de un simple "cliente" en el verdadero dueño de la administración. Según este enfoque, la gestión

pública debe tener como prioridad servir y empoderar a la ciudadanía, garantizando que los servicios esenciales sean accesibles y de alta calidad. (Pliscof, 2017) también resalta que la integridad y la ética son fundamentales en la gestión pública; sin una cultura de probidad, los sistemas administrativos pierden su legitimidad, lo que afecta la percepción que tiene la ciudadanía sobre la eficacia de los servicios que reciben.

La relación de esta teoría con la empresa municipal mancomunada de agua potable en el Cantón Sucre es esencial. Formar una mancomunidad es una estrategia de gestión pública que busca generar economías de escala y mejorar la capacidad técnica que un municipio pequeño difícilmente podría alcanzar solo. Así, la calidad del servicio en Sucre dependerá de si esta empresa mancomunada logra aplicar principios modernos, como la eficiencia en la distribución, la profesionalización del personal técnico y la transparencia en la rendición de cuentas. Si la gestión de la mancomunidad es sólida y técnica, la calidad del servicio se reflejará en un suministro continuo, presión adecuada y agua segura para el consumo, cumpliendo así con la misión de generar valor público en la comunidad.

2.2.1.2. Teoría de la Gestión de la Calidad

En su obra clave "Gobernanza y gestión pública", (Villanueva, 2015) propone una nueva forma de entender la calidad en la gestión: no como un objetivo en sí mismo, sino como una herramienta para legitimar al Estado moderno. A lo largo de la historia, el autor señala que la administración pública ha evolucionado de un enfoque en seguir la legalidad a uno que prioriza la eficiencia y la obtención de resultados. Para él, gestionar la calidad significa que las instituciones deben dejar de lado su aislamiento burocrático y centrarse en los ciudadanos.

La calidad, en este contexto, se define como el cumplimiento de los "compromisos de valor" que la administración asume ante la sociedad, lo que requiere una planificación técnica rigurosa y un control constante de los procesos. Aguilar Villanueva enfatiza que el corazón de la gestión de la calidad permanece en la capacidad de las organizaciones para gestionar sus procesos de manera que los resultados sean útiles y satisfactorios para el interés público. Además, sostiene que la calidad pública tiene múltiples dimensiones: se necesita eficacia técnica para alcanzar objetivos, eficiencia económica en el uso de recursos y eficacia política para responder a las verdaderas necesidades de la comunidad. Esto implica que las entidades públicas deben contar con sistemas de información y monitoreo que les

permitan evaluarse a sí mismas y corregir errores en tiempo real, evitando que la calidad del servicio se vea afectada por fallas administrativas o falta de coordinación.

La relación de esta obra con la empresa municipal mancomunada de agua potable en el Cantón Sucre es fundamental. Aguilar Villanueva argumenta que la gestión debe basarse en la interdependencia y la colaboración, conceptos que se alinean perfectamente con el modelo de "mancomunidad". Según su enfoque, la calidad del servicio de agua en Sucre no solo depende de la infraestructura, sino también de la "calidad de la decisión pública" y de cómo se gestiona la empresa mancomunada. Si esta no logra convertir sus recursos administrativos en un suministro de agua potable continuo y con la presión adecuada, está fallando en su misión. Por lo tanto, la efectividad de la gestión en Sucre se evalúa por la capacidad de la mancomunidad para cumplir con el nivel de servicio prometido, cerrando la brecha entre lo que los ciudadanos esperan y la realidad del suministro.

2.2.1.3. Teoría de la Calidad del Servicio

La teoría de la calidad del servicio nació en el sector privado durante los años 80, con el modelo SERVQUAL, que medía la diferencia entre lo que los clientes esperaban y lo que realmente recibían. Sin embargo, su desarrollo en el sector público ha sido bastante revolucionario. Ha pasado de un enfoque de "suministro" —donde el Estado ofrece lo que puede— a uno centrado en la "satisfacción de derechos", donde se busca entregar lo que realmente necesita el ciudadano. Autores como (Villanueva, 2015) argumentan que la calidad del servicio es un reflejo de la "eficacia directiva". Para ellos, un servicio público solo puede considerarse de calidad si es oportuno, preciso y accesible, lo que convierte la legitimidad del gobierno en algo que se mide a través de resultados tangibles para la población.

Hoy en día, la teoría ha evolucionado aún más, incorporando enfoques que priorizan la experiencia del usuario y la digitalización en la atención al ciudadano. (Vicuña Matute, Orellana Orellana, Orellana Orellana, & Quinteros Cortazar, 2023) destacan que, en servicios básicos como el agua, la calidad va más allá de la pureza del líquido; se trata también de cómo los ciudadanos perciben la continuidad del suministro, la transparencia en las tarifas y la empatía al resolver sus reclamos. (Ramió Matas, 2012) también indica que el nivel de servicio en las entidades públicas está muy relacionado con las habilidades técnicas y operativas de la organización,

sugiriendo que solo una gestión profesionalizada puede alcanzar estándares de servicio que realmente mejoren el bienestar social.

La relación de esta teoría con el análisis de la gestión de la empresa municipal mancomunada de agua potable en el Cantón Sucre es el corazón de esta investigación. La excelencia en la atención al cliente se transforma en el factor fundamental para evaluar el efecto de la dirección administrativa. Según (Villanueva, 2015), si la gestión de la mancomunidad es efectiva, esto debería reflejarse en un servicio que los habitantes de Sucre consideren confiable y digno. Por lo tanto, esta teoría fundamenta los indicadores que se evaluarán en la tesis: la regularidad del servicio, la presión del agua y la capacidad de la empresa para manejar situaciones técnicas imprevistas. Esto permitirá determinar si el modelo de mancomunidad ha logrado, de verdad, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en la región.

2.2.1.4. Teoría del Servicio Público

La Teoría del Servicio Público dio sus primeros pasos a principios del siglo XX gracias a la Escuela de Burdeos, con Léon Duguit a la cabeza. Su idea fue revolucionaria porque cambió la forma de ver al Estado: dejó de ser visto como un simple "poder supremo" que manda, para ser entendido como una entidad que tiene el "deber de servir". Históricamente, el servicio público se convirtió en la herramienta técnica para cubrir las necesidades que todos compartimos y que, si llegaran a faltar, detendrían la vida social. Según esta visión, el valor de una institución pública no está en su capacidad de imponerse, sino en su habilidad técnica para asegurar que todos recibamos servicios esenciales de forma continua, justa y adaptada a los nuevos tiempos.

Hoy en día, esta teoría se ha renovado con un enfoque mucho más humano y eficiente. Autores como (Rodriguez-Arana, 2012) explican que el servicio público es, ante todo, una "función de garantía" de nuestros derechos fundamentales; es decir, el bienestar de la gente siempre debe estar por encima de cualquier interés económico. Por otro lado, (Gordillo, 2017) nos dice algo muy importante: el ciudadano ya no es un espectador pasivo, sino que ahora tiene un rol activo para vigilar que los servicios funcionen bien. Además, (Orrego, 2021) Bassa y Ferrada (2015) recalcan que, en este siglo, ofrecer servicios básicos es una cuestión de dignidad, lo que obliga a los gobiernos locales a modernizarse para que nadie se quede atrás.

Cuando aplicamos todo esto al análisis de la empresa mancomunada de agua en el Cantón Sucre, la conexión es directa. Como el agua es un derecho humano y algo vital para vivir, gestionarla a través de una mancomunidad es la estrategia técnica para cumplir con la promesa de que el servicio sea para todos y nunca se corte. Esta teoría nos ayuda a entender que la gestión en Sucre no es solo un proceso administrativo frío, sino el puente para que el agua llegue a cada casa con la calidad que la gente merece. Por eso, cualquier fallo en la gestión no es solo un problema de papeles, sino un golpe directo al bienestar de los ciudadanos, lo que justifica plenamente que evaluemos qué tan eficiente está siendo la empresa hoy en día.

2.2.1.5. Teoría del Nuevo Servicio Público

La evolución del Nuevo Servicio Público (NSP) comenzó a principios del siglo XXI como una respuesta crítica y más humanista a la Nueva Gestión Pública (NGP). Mientras que la NGP trataba de hacer que los gobiernos funcionaran como empresas privadas, enfocándose en el mercado, el NSP propone que la administración pública debe estar enraizada en la democracia y la participación ciudadana. Robert y Janet Denhardt, quienes sentaron las bases de esta teoría, nos recuerdan que los administradores no deben limitarse a "dirigir" desde una oficina, sino que deben "servir" a los ciudadanos. Aquí, la gente no es solo un "cliente" que compra un servicio, sino que son los verdaderos dueños de lo público, con derecho a participar en las decisiones que les afectan.

Hoy en día, esta teoría cobra una nueva relevancia, especialmente ante las crisis de servicios básicos y la necesidad de una gobernanza más inclusiva. Según (Denhardt & Denhardt, 2015) el NSP exige que las organizaciones estatales y municipales pongan el "interés público" por encima de la mera eficiencia financiera. Esto significa que la transparencia y la rendición de cuentas deben ser prácticas comunes. Autores como Benington y Moore (2021) destacan que el verdadero valor público se crea cuando hay una colaboración efectiva entre las instituciones y la comunidad. En este sentido, la calidad de un servicio esencial, como el agua, depende de cuánto se escuche y se integre la voz de los ciudadanos en su diseño.

La conexión entre esta teoría y el análisis de la gestión de la empresa municipal mancomunada de agua en el Cantón Sucre es clave para entender el impacto social del servicio. El NSP nos ayuda a evaluar si la empresa en Sucre se limita a una gestión operativa o si, por el contrario, promueve la participación ciudadana y la

transparencia, lo que puede aumentar la confianza de los habitantes. Desde esta perspectiva, la calidad del servicio no se evalúa únicamente con la claridad del agua, sino también con la calidad de la interacción entre la compañía y la población. Una administración que presta atención a las necesidades de los ciudadanos y proporciona información de forma transparente influirá de manera favorable en la percepción de bienestar y en la viabilidad del sistema de agua del cantón.

2.2.2. Marco conceptual

2.2.2.1. Gestión Pública: La Gestión Pública es el conjunto de decisiones, procesos y acciones que desarrollan las instituciones gubernamentales para administrar recursos públicos y generar valor para la sociedad mediante la prestación eficiente de bienes y servicios públicos (Villanueva, 2015).

2.2.2.2. Empresa Pública: Las empresas públicas son organizaciones pertenecientes al sector público creadas por los gobiernos para producir bienes o prestar servicios de interés general, combinando criterios de eficiencia administrativa con el cumplimiento de objetivos sociales y el bienestar colectivo. Estas entidades se caracterizan por gestionar recursos públicos y orientar su actuación hacia la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía (Ramió Matas, 2012).

2.2.2.3. Administración Pública: La Administración Pública es el conjunto de organizaciones, procesos y actividades mediante los cuales el Estado ejecuta las decisiones gubernamentales y satisface las necesidades colectivas de la sociedad. Su función principal es gestionar los recursos públicos de manera eficiente y eficaz, garantizando la prestación de servicios y el cumplimiento de los fines estatales en beneficio de la ciudadanía (Guerrero, 2019).

2.2.2.4. Servicio Público: El servicio público es una actividad organizada por el Estado destinada a satisfacer necesidades colectivas de forma continua, regular y eficiente. Su prestación constituye una obligación fundamental de los poderes públicos, ya que contribuye al bienestar social y al ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos (Jaime Rodríguez, 2012).

2.2.2.5. Calidad del Servicio: Es el nivel de cumplimiento de los estándares técnicos, operativos y legales de una prestación pública, como el suministro de agua potable. Este concepto implica que el servicio no solo debe existir, sino que debe alinearse

estrictamente con los requerimientos de salud, las normativas vigentes y las expectativas de bienestar del ciudadano (Parasuraman et al., 2023).

2.2.2.6. Satisfacción del Usuario: Es el juicio de valor o estado emocional que experimenta el ciudadano al comparar la calidad del servicio recibido frente a sus expectativas previas sobre el desempeño de la empresa. Una satisfacción alta refleja que la gestión administrativa ha logrado cubrir las necesidades reales de la comunidad, fortaleciendo la confianza en la institución (Ramos-López, 2025).

2.2.2.7. Capacidad de Respuesta: Se refiere a la agilidad, disposición y prontitud con la que los servidores públicos atienden las solicitudes, reportes de daños o reclamos presentados por los usuarios. Es un indicador crítico de la calidad que mide la eficiencia de la empresa para resolver problemas ciudadanos en el menor tiempo posible (Zeithaml et al., 2020).

2.2.2.8. Manual de Procesos: Es el instrumento técnico-administrativo que describe detalladamente la secuencia lógica de las actividades operativas de la organización. Sirve como guía para que cada funcionario conozca con precisión sus funciones, asegurando la continuidad institucional, la estandarización de las tareas y la reducción de errores en la prestación del servicio (Münch, 2023).

2.2.2.9. Eficacia en el Servicio: Es el grado de éxito obtenido por la gestión administrativa al cumplir con la entrega de bienes o servicios en las condiciones de cantidad, presión y continuidad prometidas. Se diferencia de la eficiencia en que su enfoque principal es el cumplimiento total de la misión institucional y el impacto positivo directo en la comunidad (Armijo, 2021).

2.2.2.10. Rendición de Cuentas: Es la obligación ética y legal de los directivos y servidores de la administración pública de informar, explicar y justificar ante la ciudadanía el uso de los fondos públicos y los resultados obtenidos. Este proceso promueve la transparencia y permite que la sociedad civil evalúe el desempeño y la responsabilidad de quienes gestionan los recursos (García, 2025).

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Tabla 1. Constitución del Ecuador

Norma	Articulo	Interpretación
Constitución de la República del Ecuador	**Art. 12.-** Reconoce el acceso al agua como un derecho humano fundamental e irrenunciable y establece que este recurso constituye patrimonio nacional estratégico, de uso público y esencial para la vida.	El agua es reconocida como un derecho humano esencial y un recurso vital que no puede ser comercializado ni embargado. Esto significa que la gestión del servicio de agua en Sucre debe ser completamente pública y centrada en el bienestar de las personas.
	Art. 243.- Permite que regiones, provincias, cantones o parroquias que sean contiguos puedan asociarse mediante mancomunidades para mejorar la gestión de sus competencias y fortalecer sus procesos de integración.	Otorga la autoridad legal para formar mancomunidades, lo que permite que Sucre se una a otros cantones para gestionar el agua de manera más eficaz y coordinada.
	Art. 264.- Establece entre las competencias exclusivas de los gobiernos municipales la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y otras actividades relacionadas con el saneamiento.	Establece que es obligación del municipio ofrecer agua potable y servicios de alcantarillado, lo que significa que son responsables directamente de asegurar que la calidad de estos servicios sea la adecuada.
	Art. 314.- Dispone que el Estado es responsable de proveer los servicios públicos y que estos deben prestarse bajo principios que garanticen su obligatoriedad, generalidad, eficiencia, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, además de establecer mecanismos de regulación y control.	Exige que la empresa mancomunada garantice un servicio de calidad, eficiente y constante, y establece que el Estado debe asegurarse de que las tarifas sean justas para todos.
	Art. 318.- Determina que el agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público y prohíbe su privatización. Asimismo, establece que su gestión debe ser pública o comunitaria y prioriza el consumo humano.	Reitera que está prohibido privatizar el agua y establece que en el cantón Sucre, su gestión debe ser siempre pública o comunitaria, priorizando el acceso para el consumo humano.

Nota: *Elaboración propia con base en la* Constitución de la República del Ecuador (2008).

2.3.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Tabla 2 .Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Norma	Artículo	Interpretación
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	**Art. 55.-** Establece como competencia exclusiva de los gobiernos autónomos descentralizados municipales la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y saneamiento ambiental.	Confirma que es un deber fundamental del municipio de Sucre encargarse de que todos los ciudadanos tengan agua potable y alcantarillado, tratándolo como una de sus tareas más importantes.
	Art. 137.- Señala que los gobiernos municipales deben gestionar integralmente el servicio de agua potable conforme a sus competencias, normativa y políticas nacionales, coordinando sus acciones con los gobiernos parroquiales y las organizaciones comunitarias. También contempla mecanismos de cooperación y mancomunidad para la gestión del servicio.	Describe cómo se debe gestionar el servicio: permite que el municipio de Sucre funcione a través de mancomunidades y acuerdos, trabajando en conjunto con el sector rural y las juntas comunitarias para garantizar que todos tengan acceso al agua.

Nota: *Elaboración propia con base en el* Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010).

2.3.3. Ley Orgánica de Empresas Públicas

Tabla 3. Ley Orgánica de Empresas Públicas

Norma	Artículo	Interpretación
Ley Orgánica de Empresas Públicas	**Art. 2.-** Establece entre los objetivos de las empresas públicas contribuir al desarrollo sustentable y descentralizado, atender las necesidades básicas de la población, promover el uso racional de los recursos y garantizar una prestación eficiente de los servicios públicos con equidad social.	Señala que la finalidad de la empresa mancomunada no es generar ganancias, sino atender las necesidades básicas de la población y promover un desarrollo sostenible en el cantón.
	Art.3.- Determina que las empresas públicas deben regirse por principios relacionados con la obligatoriedad, generalidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos.	Define las reglas de operación: la empresa tiene el deber de asegurar que el agua llegue a todos los hogares de manera constante, segura y con precios que sean justos para cada familia.

Nota: *Elaboración propia con base en la* Ley Orgánica de Empresas Públicas (2009).

2.3.4. Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento de aguas

Tabla 4. Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento de aguas

Norma	Artículo	Interpretación
	Art. 3.- Define como finalidad de la ley garantizar el derecho humano al agua y establecer disposiciones para regular su autorización, gestión, conservación, protección y aprovechamiento, considerando el agua como un elemento fundamental para garantizar el Buen Vivir y los derechos de la naturaleza.	Indica que el principal objetivo de la gestión del agua en Sucre debe ser asegurar el derecho humano al acceso al agua y promover el Buen Vivir (Sumak Kawsay) para todos.
Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y aprovechamiento de aguas	**Art.4.-** Establece principios relacionados con el carácter público del agua, su condición de patrimonio nacional estratégico, el derecho humano al acceso, la equidad y la gestión integral, participativa y pública o comunitaria del recurso.	Busca que la empresa se maneje con justicia y permitiendo que la gente participe, recordando que el agua es un tesoro de todos y un recurso clave para el país.
	Art. 6.- Prohíbe la privatización del agua debido a su importancia para la vida, la economía y el ambiente, y establece que su gestión debe mantenerse bajo modalidades públicas o comunitarias.	Protege a la empresa de agua de Sucre al garantizar que no pueda ser privatizada ni sometida a acuerdos comerciales que pongan en riesgo su carácter público.

Nota: *Elaboración propia con base en* la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2014).

2.3.5. Ley Orgánica del Servicio Público

Tabla 5 . Ley Orgánica del Servicio Público

Norma	Artículo	Interpretación
Ley Orgánica del Servicio Público	**Art. 24.-** Establece prohibiciones para los servidores públicos, entre ellas la paralización de servicios públicos esenciales como el agua potable y el alcantarillado.	Prohíbe de manera absoluta que los empleados de la empresa de agua de Sucre interrumpan el servicio, ya que, al ser esencial, cualquier paro afectaría derechos básicos de la comunidad.

Nota: *Elaboración propia con base en la* Ley Orgánica del Servicio Público (2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Enfoque mixto según el Sartori (2002) señala que- el método mixto solo es válido si existe una clasificación clara de las variables. Sin esta base conceptual, la combinación de encuestas y entrevistas carecería de coherencia teórica. De dicho modo Elegir un enfoque mixto es fundamental porque la gestión pública en la EMMAP-EP no puede entenderse solo con números ni solo con descripciones; se necesita de ambas para ver el panorama completo. Por un lado, para comprender cómo funciona realmente la administración y sus procesos, es vital una etapa cualitativa que nos permita organizar y definir bien esos conceptos, siguiendo la lógica de Sartori de que no se puede medir lo que no se ha definido primero. Por otro lado, para saber si esa gestión es realmente eficaz, necesitamos la fuerza de los datos cuantitativos que reflejen la voz y la satisfacción de los ciudadanos en el cantón Sucre. Al unir ambas miradas, logramos conectar lo que sucede dentro de la empresa con la realidad que vive el usuario, ofreciendo un diagnóstico mucho más humano, real y preciso sobre la calidad del servicio de agua potable en este 2024.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación explicativa

La investigación explicativa busca establecer las relaciones de causa y efecto entre las variables, yendo más allá de la simple descripción para responder el "porqué" del fenómeno. Según Sartori (2002), este nivel de estudio pretende encontrar las razones o causas que provocan ciertos eventos, sucesos o estados del sistema administrativo. Además, se incorpora la investigación de nivel explicativo debido a que el objetivo general del estudio busca 'analizar la incidencia', lo cual trasciende la mera descripción de los hechos. Esta metodología es necesaria para establecer una relación de causalidad entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida. Su aplicación permitirá desarrollar un análisis lógico que determine cómo la estructura y los procedimientos actuales (causa) repercuten directamente en la

satisfacción o las deficiencias reportadas por los usuarios (efecto), proporcionando así una comprensión integral del fenómeno estudiado.

3.1.2.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva busca detallar las características y propiedades de un fenómeno mediante la recolección de datos, sin analizar las causas de su comportamiento. Según autores como (Arias F. , 2012), este nivel se limita a medir variables de forma independiente para retratar la realidad estudiada. En efecto, se optó por una investigación de tipo descriptiva debido a que responde directamente a los dos primeros objetivos planteados, orientados a detallar el funcionamiento e identificar los procedimientos propios de la empresa de agua. Bajo este enfoque, no se pretende intervenir en la realidad observada, sino caracterizarla con precisión en su estado actual. Esta metodología es esencial para desglosar de manera exhaustiva la estructura orgánica de la institución, así como los manuales de funciones y los procesos internos que rigen su operatividad diaria.

3.1.2.3. Investigación de campo

Para el autor (Sartori, 2002)sostiene que la investigación de campo permite confrontar los conceptos teóricos con la observación directa del entorno real para asegurar su validez. Según el autor, este proceso es fundamental para que el investigador comprenda la lógica interna de los sistemas antes de intentar compararlos o medirlos. Por lo tanto, se recurre a la investigación de campo debido a la necesidad de obtener información de primera mano en el Cantón Sucre, permitiendo un acercamiento directo al contexto real de la entidad. Este diseño es imperativo para alcanzar el tercer objetivo del estudio, enfocado en evaluar la calidad de la atención mediante el contacto con fuentes primarias: usuarios y personal administrativo.

3.1.2.4. Investigación documental

Según (Sartori, 2002) sostiene que la investigación documental es el cimiento necesario para establecer una clasificación lógica de variables mediante el análisis de registros y teorías previas. Según el autor, sin este análisis conceptual riguroso de las fuentes, la recolección de datos en el campo carecería de validez científica. Así mismo, se emplea la investigación documental como un recurso clave para alcanzar el segundo objetivo del estudio. Esta elección se fundamenta en la necesidad de examinar los procedimientos formales que rigen a la institución, los cuales se encuentran establecidos en marcos legales como la LOSEP, leyes orgánicas y

normativas internas. A través de este método, se llevará a cabo un análisis detallado de los estatutos de constitución de la Mancomunidad y sus manuales operativos, permitiendo validar la estructura funcional de la entidad mediante el estudio de sus registros oficiales.

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión pública de la EMMAP-EP influye en la calidad del servicio de agua potable en el cantón Sucre.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las Variables

Variable Independiente: Gestión pública

Variable Dependiente: Calidad del servicio

3.3.2 Operacionalización de Variables

Tabla 6. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Variable independiente: Gestión Pública	Funcionamiento administrativo	– Aplicación de normativas y reglamentos. – Aplicación de procedimientos institucionales. – Supervisión administrativa.	Entrevista semiestructurada	Guía de preguntas
	Procedimientos formales	– Cumplimiento de manuales y reglamentos. – Atención de reclamos. – Control operativo.		
	Gestión institucional	– Dificultades administrativas – Acciones de mejora – Coordinación institucional. – Propuestas de fortalecimiento.		

Variable dependiente: Calidad del servicio	Atención al usuario	–	Facilidad de trámites.	Encuesta	Cuestionario (Escala de Likert)
	Comunicación institucional	–	Información sobre cortes y reparaciones.		
	Continuidad del servicio	–	Frecuencia del abastecimiento.		
	Calidad técnica	–	Presión del agua.		
	Calidad sanitaria	–	Limpieza del agua.		
	Control del servicio	–	Funcionamiento del medidor.		
	Atención al usuario	–	Disponibilidad de atención.		
	Satisfacción del usuario	–	Cobertura de necesidades.		
	Percepción institucional	–	Nivel general de satisfacción.		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método inductivo

El método inductivo consiste en ascender desde la observación de hechos singulares hacia la formación de categorías generales mediante la "escala de abstracción". Según (Sartori, 2002), este proceso permite que el análisis de casos específicos genere conceptos teóricos sólidos y aplicables a realidades más amplias. Además, para la consecución del segundo objetivo específico orientado a determinar los procedimientos formales, se aplicará el método inductivo, el cual permite partir del análisis minucioso de las normativas técnicas, reglamentos específicos y manuales operativos que rigen el servicio de agua potable para, posteriormente, establecer conclusiones generales sobre la estructura legal y administrativa de la gestión. A través de este enfoque, se examina la rigurosidad de los protocolos particulares con el fin de comprender cómo estos configuran y dan validez al marco procedimental global que orienta el funcionamiento de la entidad.

3.4.2. Método deductivo

El método deductivo consiste en descender en la "escala de abstracción" para aplicar categorías generales y teorías preestablecidas a un caso concreto. Según (Sartori, 2002), este proceso permite validar si las leyes de la administración pública se cumplen efectivamente en la realidad operativa de la empresa. En este mismo sentido, en cuanto al tercer objetivo específico de medir la atención y satisfacción del usuario, el nivel estadístico pertinente es el Descriptivo. Este enfoque permite caracterizar y cuantificar las percepciones y experiencias de los usuarios respecto a la calidad del servicio, así como la eficacia de los procedimientos administrativos desde su punto de vista. La recolección de datos a través de encuestas y entrevistas, por ejemplo, generará información que será analizada para describir tendencias, promedios y distribuciones de las variables de atención y satisfacción, ofreciendo así la 'voz del usuario' y una medida directa de la efectividad operativa de la empresa.

3.4.3. Método Analítico

El método analítico, según (Sartori, 2002), consiste en la descomposición de un fenómeno complejo en sus elementos constitutivos para clarificar los conceptos antes de cualquier medición. Esta técnica permite que la investigación identifique las estructuras administrativas de la empresa, garantizando que cada variable sea analizada con rigor lógico. Asimismo, el método analítico se empleará para describir el funcionamiento administrativo de la Mancomunidad que es el primer objetivo específico de estudio, permitiendo descomponer la estructura organizacional en sus unidades departamentales para comprender cada componente individualmente y posteriormente, reintegrar estas partes para entender cómo interactúan y colaboran entre sí, formando un todo cohesionado y funcional, lo cual es esencial para capturar la 'columna vertebral' de la entidad.

3.4.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.4.1. Encuesta bajo la escala de Likert

La encuesta bajo la escala de Likert cuantifica percepciones subjetivas en grados de intensidad, evitando el "estiramiento conceptual" de las variables analizadas. Según la lógica de (Sartori, 2002), este instrumento garantiza una medición precisa al anclar las respuestas de los usuarios a categorías de análisis rigurosamente definidas. Además, la encuesta con escala de Likert es la técnica ideal para el tercer objetivo específico, ya que permite convertir las opiniones y sentimientos de los usuarios en

números fáciles de analizar. En lugar de respuestas simples, esta escala ayuda a medir qué tan satisfechas o insatisfechas están las personas con la atención y la resolución de sus quejas. Al usar este método, se logra obtener un resultado estadístico claro sobre la calidad del servicio, permitiendo que la empresa entienda exactamente qué aspectos de su atención al cliente debe mejorar según la experiencia real de los ciudadanos.

3.4.4.2. Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada consiste en un diálogo técnico que permite capturar la lógica interna de los actores mediante categorías flexibles, pero rigurosamente definidas. Según (Sartori, 2002) esta técnica asegura que el investigador no "estire" los conceptos, permitiendo que la realidad administrativa de la empresa se exprese sin perder la precisión conceptual necesaria. Asimismo, La entrevista semiestructurada es la técnica clave para el segundo objetivo específico, enfocado en conocer los procedimientos formales de la empresa. Esta técnica es importante porque, además de lo que dicen los documentos, permite preguntar directamente a las personas cómo hacen las cosas en el día a día. Así, se puede entender mejor la aplicación real de los procedimientos, descubrir si hay alguna diferencia entre lo escrito y lo que se hace, y obtener detalles que enriquecen la descripción formal de la gestión.

3.4.4.2. Revisión documental

La revisión documental consiste en el análisis crítico de fuentes escritas para establecer una "clasificación lógica" que evite el estiramiento conceptual antes de medir. Según (Sartori, 2002), este proceso es indispensable para fundamentar las categorías teóricas que darán validez a la observación de campo en la empresa. No obstante, la revisión documental es la técnica elegida para el primer objetivo específico porque permite conocer a fondo cómo está organizada la empresa a través de sus documentos oficiales. Al examinar archivos como el estatuto y el organigrama, es posible entender de forma clara y real cómo se dividen los departamentos y qué funciones cumple cada uno. Esta técnica es fundamental porque ofrece una base sólida y comprobable sobre la estructura interna de la Mancomunidad, permitiendo explicar su funcionamiento administrativo sin interpretaciones subjetivas.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

La población seleccionada como objeto de estudio para el desarrollo de la presente investigación está integrada por la totalidad de los usuarios que reciben el servicio de suministro de agua potable proporcionado por la Empresa Municipal Mancomunada del cantón Sucre. Para determinar el universo de análisis con precisión, se han tomado como referencia los datos oficiales contenidos en el informe de rendición de cuentas correspondiente al periodo fiscal 2024 emitido por dicha entidad.

Según los registros administrativos de la empresa, la población usuaria alcanza un total de 7,832 abonados activos. Es importante destacar que este universo poblacional se distribuye a lo largo de diversas áreas geográficas del cantón, abarcando tanto el sector urbano como el rural. En el ámbito urbano, la cobertura incluye a las parroquias de Bahía de Caráquez y Leónidas Plaza, mientras que en el sector rural se extiende a las parroquias de Charapotó y San Isidro. Esta distribución permite que el estudio contemple las distintas realidades y necesidades de los usuarios en todo el territorio cantonal.

3.5.1.2. Muestra General

Para obtener un resultado representativo y estadísticamente válido, se aplicó la fórmula general para poblaciones finitas. Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error admisible del 5%, parámetros estándar en investigaciones de ciencias sociales y administración pública.

Tabla 7.Cálculo del tamaño de la muestra para la población objeto de estudio

Datos	Símbolo	Valor
Población (Universo)	N	7832
Nivel de confianza	Z	1.96 (95%)
Probabilidad de éxito	p	0.5 (50%)
Probabilidad de fracaso	q	0.5 (50%)
Error máximo admisible	e	0.05 (5%)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del informe de rendición de cuentas 2024 y la página del INEC.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{7832 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(7832-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{7521.8528}{20.5379}$$

$$n = 366.24254$$

$$n = 366$$

Para asegurar la representatividad y fiabilidad de la investigación, se aplicó un cálculo estadístico que determinó un tamaño muestral definitivo de 366 usuarios. Este número es crucial para obtener resultados robustos y generalizables, manteniendo un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo probabilístico estratificado proporcional. Esta técnica divide a la población en subgrupos (estratos) y extrae una muestra de cada uno de forma proporcional a su tamaño. El objetivo es asegurar que cada sector de la población esté adecuadamente representado, minimizando sesgos y maximizando la precisión del estudio.

3.5.1.3. Muestra Estratificada

Para esta investigación, se optó por un muestreo probabilístico estratificado proporcional. La razón principal detrás de esta elección es que la población de usuarios del servicio de agua potable se encuentra dispersa en distintas parroquias del cantón Sucre, y cada una de estas parroquias cuenta con un número particular de habitantes que utilizan dicho servicio. Este método asegura que la selección de los participantes sea representativa de la diversidad geográfica y del número de usuarios en cada zona, dando una oportunidad equitativa a cada estrato de la población.

Muestreo Probabilístico Estratificado Proporcional

$$n_i = n \cdot p_i$$

Datos generales:

n_i: Tamaño de la muestra correspondiente a cada estrato

n: Tamaño total de la muestra

p_i: Proporción de cada estrato dentro de la población

- **Bahía de Caráquez 35%**

$$n_i = 366 \cdot 0.35$$

$$n_i = 128.1$$

$$n_i = 128$$

En la parroquia urbana Bahía de Caráquez se van a realizar 128 encuestas debido a que tiene mayor densidad poblacional, siendo así la cabecera cantonal del cantón Sucre.

- **Leónidas plaza 30%**

$$n_i = 366 \cdot 0.30$$

$$n_i = 109.1$$

$$n_i = 109$$

En la parroquia urbana Leónidas Plaza se llevarán a cabo 109 encuestas, ya que es una de las zonas con mayor densidad poblacional.

- **Charapotó 25%**

$$n_i = 366 \cdot 0.25$$

$$n_i = 91.5$$

$$n_i = 92$$

En la parroquia rural Charapotó se aplicarán 92 encuestas, tomando en cuenta que su densidad poblacional es menor.

- **San Isidro 10%**

$$n_i = 366 \cdot 0.10$$

$$n_i = 36.6$$

$$n_i = 37$$

En la parroquia rural San Isidro se realizarán 37 encuestas, ya que en esta zona la densidad poblacional disminuye de forma considerable.

Tabla 8. Distribución de la muestra por estratos (cantones) mediante afijación proporcional

Parroquia (Estrato)	Peso porcentual	Muestra
Bahía de Caráquez	35%	128
Leónidas Plaza	30%	109
Charapotó	25%	92
San Isidro	10%	37
TOTAL	**100%**	**366**

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del informe de rendición de cuentas 2024 y la página del INEC.

La distribución de la muestra se realizó considerando el peso porcentual de cada parroquia dentro de la población total de usuarios del servicio de agua potable en el cantón Sucre. La parroquia Bahía de Caráquez, que concentra el 35% de los usuarios, fue asignada con 128 encuestas, constituyendo el estrato con mayor representación en el estudio. Le sigue la parroquia Leónidas Plaza, con un 30% de los usuarios, a la cual le corresponden 109 encuestas. Por su parte, Charapotó representa el 25% de la población, recibiendo 92 encuestas. Finalmente, San Isidro, que agrupa al 10% de los usuarios, cuenta con 37 encuestas. Esta distribución se efectuó mediante un muestreo estratificado proporcional. Dicha metodología garantiza que cada parroquia esté representada en proporción a su tamaño poblacional, asegurando así la validez y la confiabilidad de los resultados que se obtengan en la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para llevar a cabo el análisis de resultados de la muestra conformada por 366 usuarios de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) del cantón Sucre, se utilizó el software estadístico SPSS.

Los datos obtenidos permitieron analizar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio de agua potable brindado a la ciudadanía durante el año 2024. Asimismo, se consideraron medidas estadísticas como la moda y el rango, las cuales facilitaron la interpretación de los resultados relacionados con dimensiones clave como atención al usuario, continuidad del servicio, calidad del agua, presión del servicio, comunicación institucional, eficacia en la resolución de problemas y satisfacción general de los usuarios.

De igual manera, la información recopilada permitió identificar la percepción de los usuarios respecto al funcionamiento administrativo y operativo de la EMMAP-EP, evaluando aspectos vinculados con la eficiencia institucional y la calidad del servicio proporcionado en el cantón Sucre.

Tabla 9. Facilidad en los trámites administrativos

1. Los trámites que solicita la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable como pedir un nuevo medidor o cambio de titular son sencillos y sin tanto papeleo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	190	51,9	51,9	51,9
	En desacuerdo	84	23,0	23,0	74,9
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	45	12,3	12,3	87,2
	De acuerdo	30	8,2	8,2	95,4
	Muy de acuerdo	17	4,6	4,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

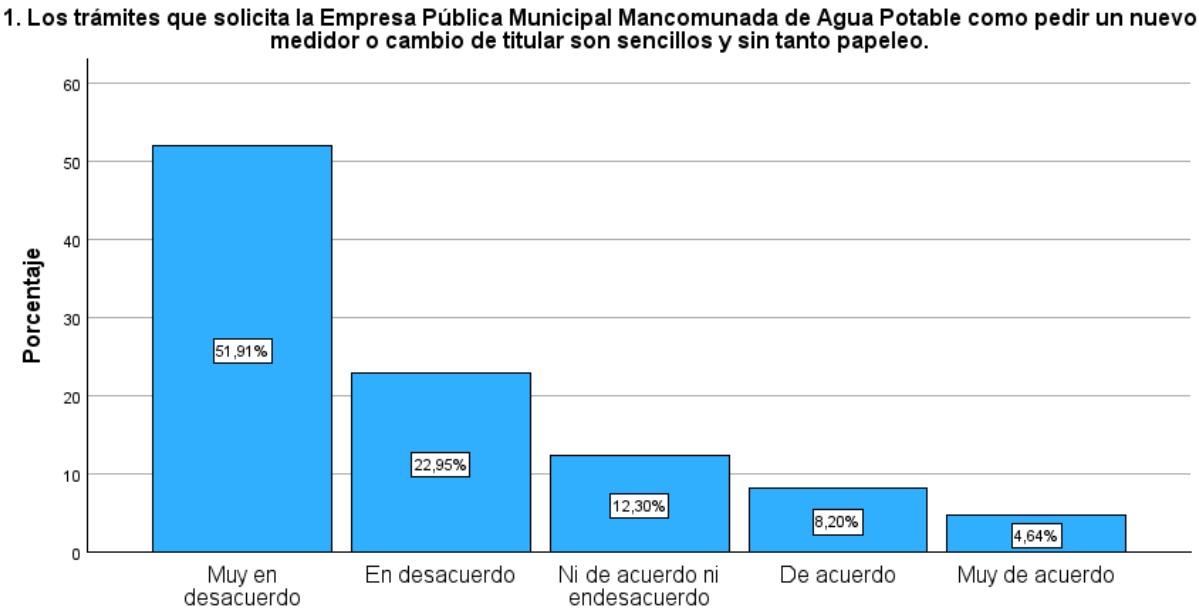

Figura 1. Resultado de facilidad en los trámites administrativos por parte de la EMMAP -EP

En relación con la percepción de los usuarios sobre la facilidad de los trámites para solicitar un medidor o cambiar el titular, el 51.91% de los encuestados manifestó estar en muy en desacuerdo; así mismo, el 22.95% indico estar en desacuerdo. Por otro lado, el 12.30% de los usuarios se mostró neutral, es decir, ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras tanto, un 8.20% expresó estar de acuerdo y únicamente el 4.64% señalo estar muy de acuerdo con la afirmación planteada. Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios percibe que los trámites solicitantes presentan dificultades y exceso de procedimientos, la cual refleja posibles deficiencias en la gestión administrativa y en la simplificación de los procesos para atención ciudadana.

Tabla 10. Información sobre recortes y reparaciones

2. La Empresa Pública Municipal Mancomunada de agua potable informa a través de redes a los ciudadanos sobre los horarios de corte y reparación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	102	27,9	27,9	27,9
	En desacuerdo	178	48,6	48,6	76,5
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	39	10,7	10,7	87,2
	De acuerdo	34	9,3	9,3	96,4
	Muy de acuerdo	13	3,6	3,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

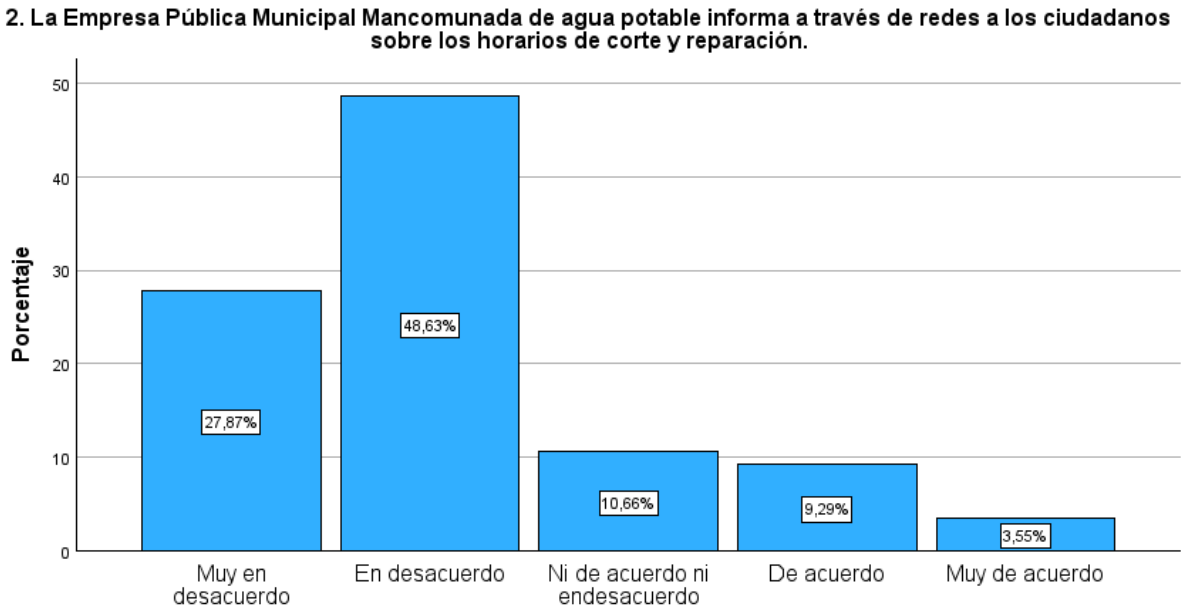

Figura 2. Resultado de información de cortes y reparaciones

La mayoría de los usuarios considera que la EMMAP-EP no informa adecuadamente sobre los horarios de cortes y reparaciones. El 48,63% manifestó estar en desacuerdo y el 27,87% muy en desacuerdo. En contraste, solo el 12,84% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo, evidenciando una percepción negativa respecto a la comunicación institucional de la empresa.

Tabla 11. Continuidad del servicio de agua potable

3. El agua llega de forma continua a su hogar, es decir recibe agua todos los dias o en horarios fijados, sin cortes sorpresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	159	43,4	43,4	43,4
	En desacuerdo	124	33,9	33,9	77,3
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	42	11,5	11,5	88,8
	De acuerdo	28	7,7	7,7	96,4
	Muy de acuerdo	13	3,6	3,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

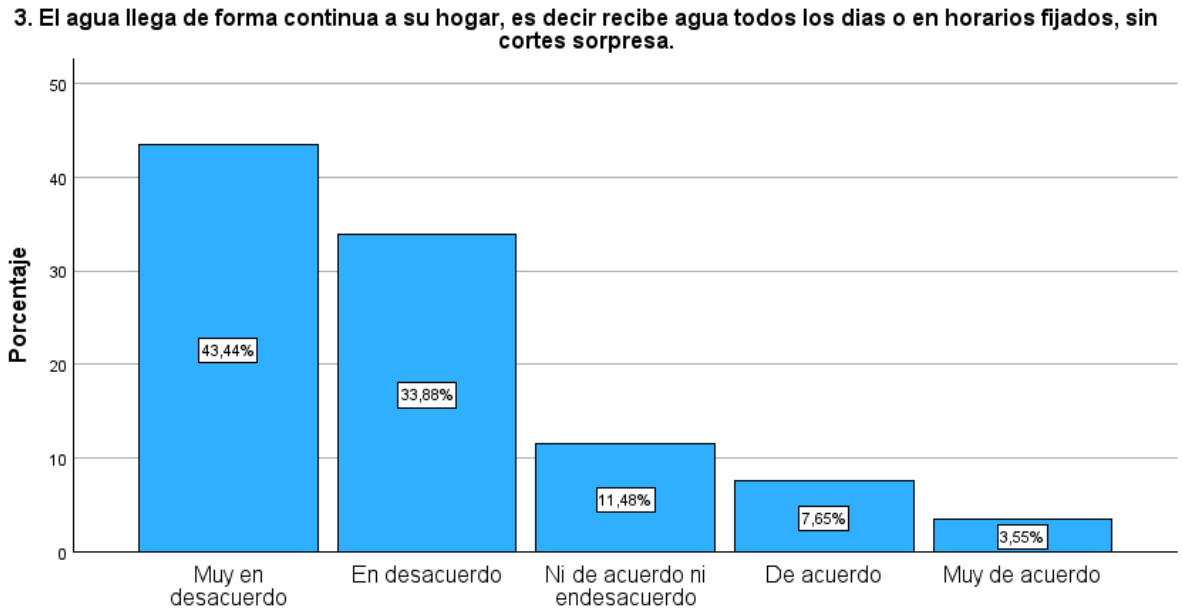

Figura 3. Resultado de la continuidad del servicio de agua potable

En relación con la continuidad del servicio de agua potable, el 43,44% de los encuestados manifestó estar muy en desacuerdo y el 33,88% en desacuerdo con que el agua llegue de manera continua a sus hogares, sin cortes inesperados. Asimismo, el 11,48% indicó una posición neutral.

Por otra parte, únicamente el 7,65% expresó estar de acuerdo y el 3,55% muy de acuerdo. Estos resultados reflejan que la mayoría de los usuarios percibe deficiencias en la continuidad del servicio de agua potable brindado por la EMMAP-EP.

Tabla 12. Presión del agua potable

4. El agua que sale de su llave tiene una buena presión (fuerza suficiente para llenar los tanques o usar la ducha).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	127	34,7	34,7	34,7
	En desacuerdo	148	40,4	40,4	75,1
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	42	11,5	11,5	86,6
	De acuerdo	43	11,7	11,7	98,4
	Muy de acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

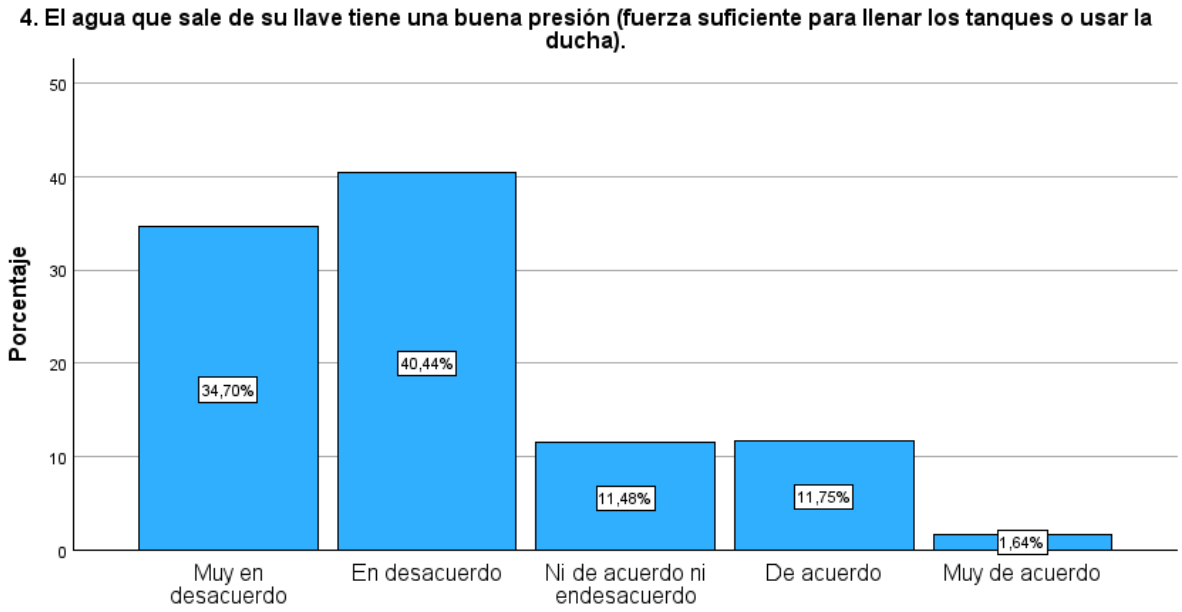

Figura 4. Resultado de la presión del agua potable

Los resultados evidencian una percepción negativa sobre la presión del agua. El 40,44 % de los encuestados está en desacuerdo y el 34,70 % muy en desacuerdo con que el agua tenga buena presión, mientras que solo el 13,39 % considera que sí es adecuada. Esto refleja problemas en el suministro de agua y una insatisfacción general de la población.

Tabla 13. Calidad y limpieza del agua

5. El agua llega limpia y transparente a su hogar (sin tierra, óxido ni mal olor)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	140	38,3	38,3	38,3
	En desacuerdo	137	37,4	37,4	75,7
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	47	12,8	12,8	88,5
	De acuerdo	35	9,6	9,6	98,1
	Muy de acuerdo	7	1,9	1,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

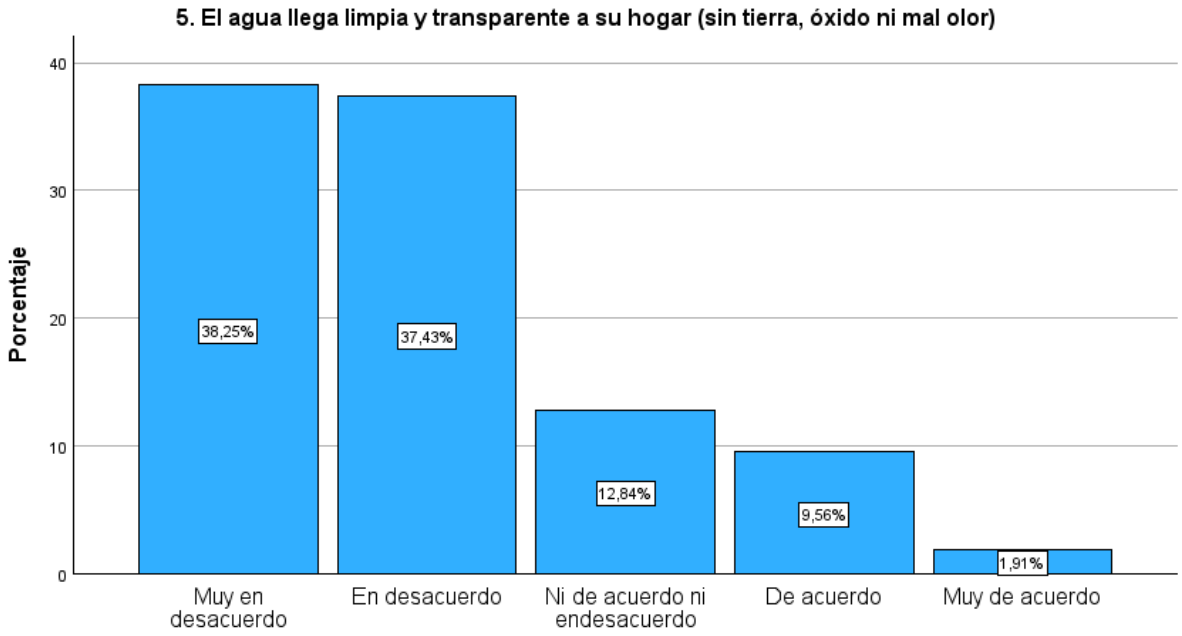

Figura 5. Resultado de la calidad y limpieza del agua

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados considera que el agua no llega limpia ni transparente a sus hogares. El 38,25 % está muy en desacuerdo y el 37,43 % en desacuerdo, mientras que solo el 11,47 % considera que el agua sí llega en buenas condiciones. Esto evidencia inconformidad con la calidad del agua suministrada.

Tabla 14. Funcionamiento del medidor de agua

6. Considera que el valor registrado en su planilla corresponde al consumo realizado en su hogar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	132	36,1	36,1	36,1
	En desacuerdo	139	38,0	38,0	74,0
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	40	10,9	10,9	85,0
	De acuerdo	44	12,0	12,0	97,0
	Muy de acuerdo	11	3,0	3,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

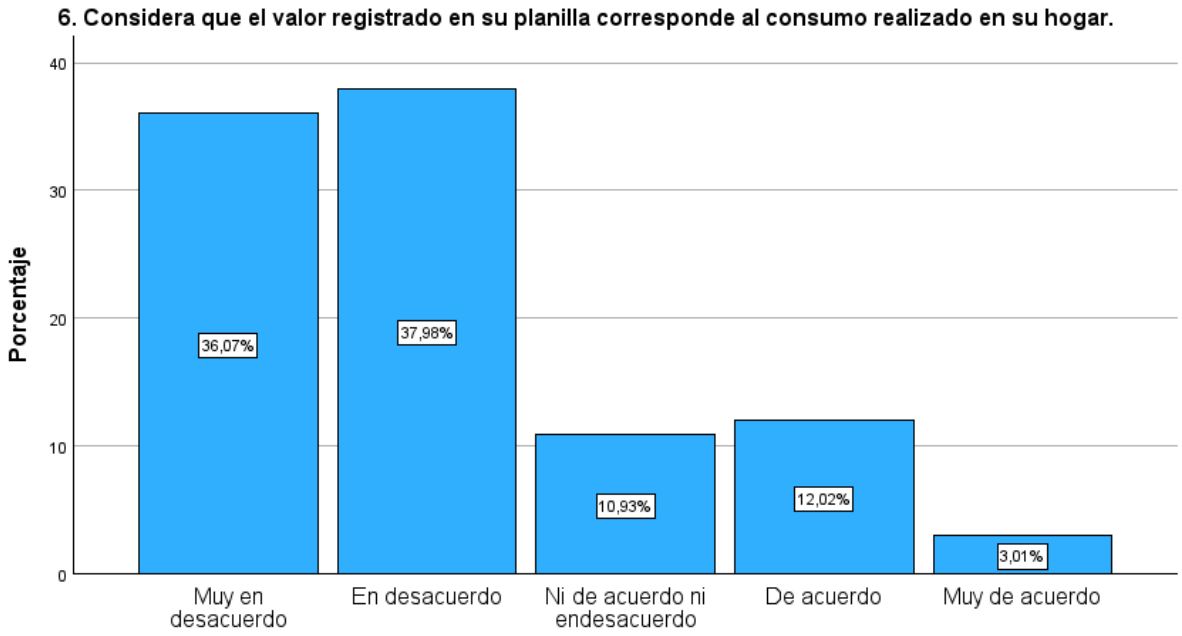

Figura 6. Resultado del funcionamiento del medidor de agua

Los resultados muestran que existe una percepción mayoritariamente negativa respecto al valor registrado en la planilla de agua. El 37,98 % de los encuestados está en desacuerdo y el 36,07 % muy en desacuerdo con que el cobro corresponda al consumo real de su hogar. En cambio, solo el 12,02 % está de acuerdo y el 3,01 % muy de acuerdo. Esto evidencia desconfianza de la población hacia la facturación del servicio de agua potable y posibles inconformidades con los valores cobrados.

Tabla 15. Disponibilidad de canales de atención

7. La Empresa Publica Municipal Mancomunada de Agua Potable cuenta con un número de teléfono o canal digital que siempre esté disponible para reportar daños.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	141	38,5	38,5	38,5
	En desacuerdo	139	38,0	38,0	76,5
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	40	10,9	10,9	87,4
	De acuerdo	40	10,9	10,9	98,4
	Muy de acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

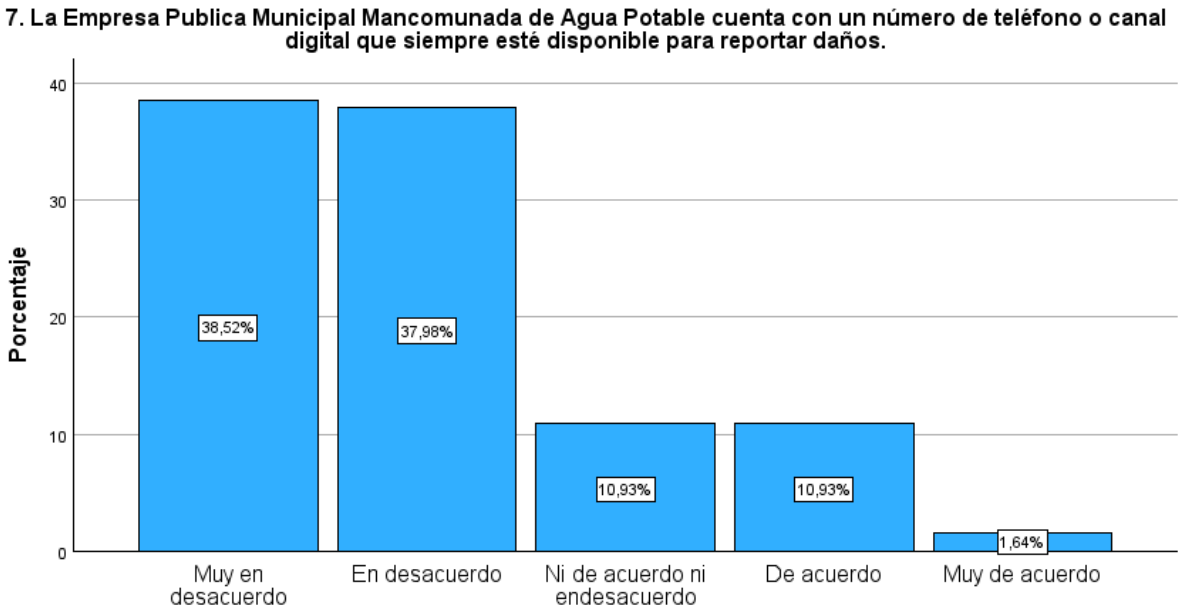

Figura 7. Resultado de la disponibilidad de canales de atención

Los resultados reflejan una percepción negativa sobre la disponibilidad de canales de atención para reportar daños. El 38,52 % de los encuestados está muy en desacuerdo y el 37,98 % en desacuerdo con que la empresa cuente con un número telefónico o canal digital siempre disponible. Por otro lado, solo el 12,57 % considera que sí existe este servicio. Esto evidencia inconformidad en la atención y comunicación brindada por la empresa de agua potable.

Tabla 16. Satisfacción de las necesidades del hogar

8. Considera que el servicio de agua potable satisface las necesidades de su hogar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	140	38,3	38,3	38,3
	En desacuerdo	147	40,2	40,2	78,4
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	30	8,2	8,2	86,6
	De acuerdo	40	10,9	10,9	97,5
	Muy de acuerdo	9	2,5	2,5	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

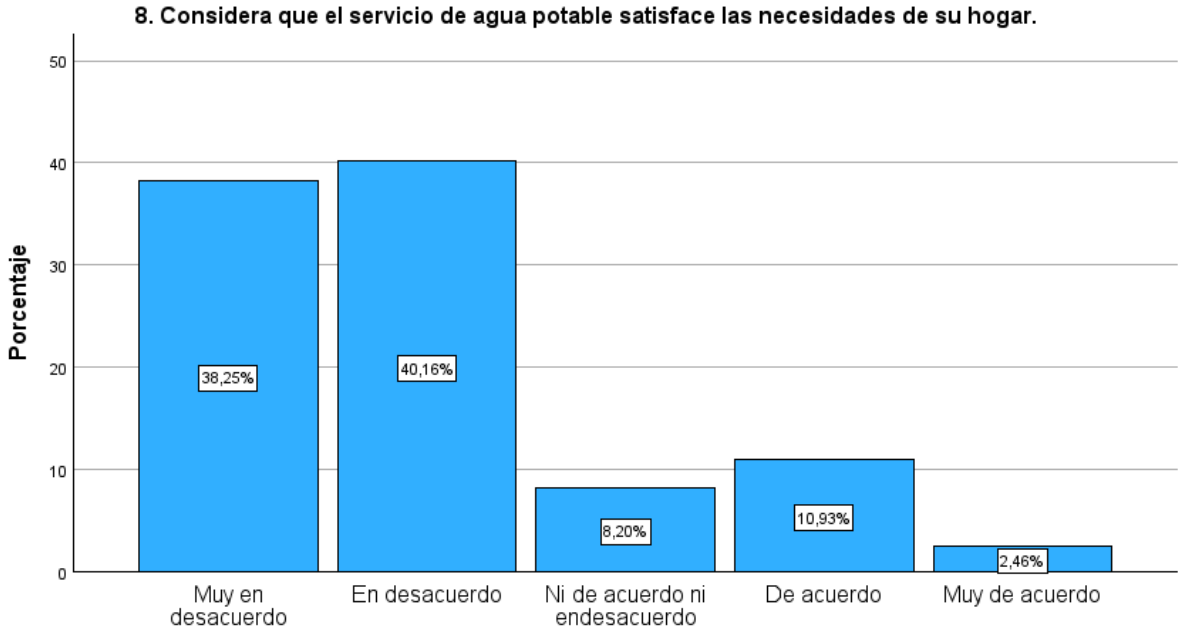

Figura 8. Resultado de la satisfacción de las necesidades del hogar

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados considera que el servicio de agua potable no satisface las necesidades de su hogar. El 40,16 % está en desacuerdo y el 38,25 % muy en desacuerdo con la afirmación. En contraste, solo el 13,39 % está de acuerdo o muy de acuerdo. Esto refleja un alto nivel de insatisfacción de la población con el servicio de agua potable recibido.

Tabla 17. Interés institucional en mejorar el servicio

9. Percibe interés por parte de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable en mejorar la calidad del servicio brindado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	147	40,2	40,2	40,2
	En desacuerdo	137	37,4	37,4	77,6
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	35	9,6	9,6	87,2
	De acuerdo	36	9,8	9,8	97,0
	Muy de acuerdo	11	3,0	3,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

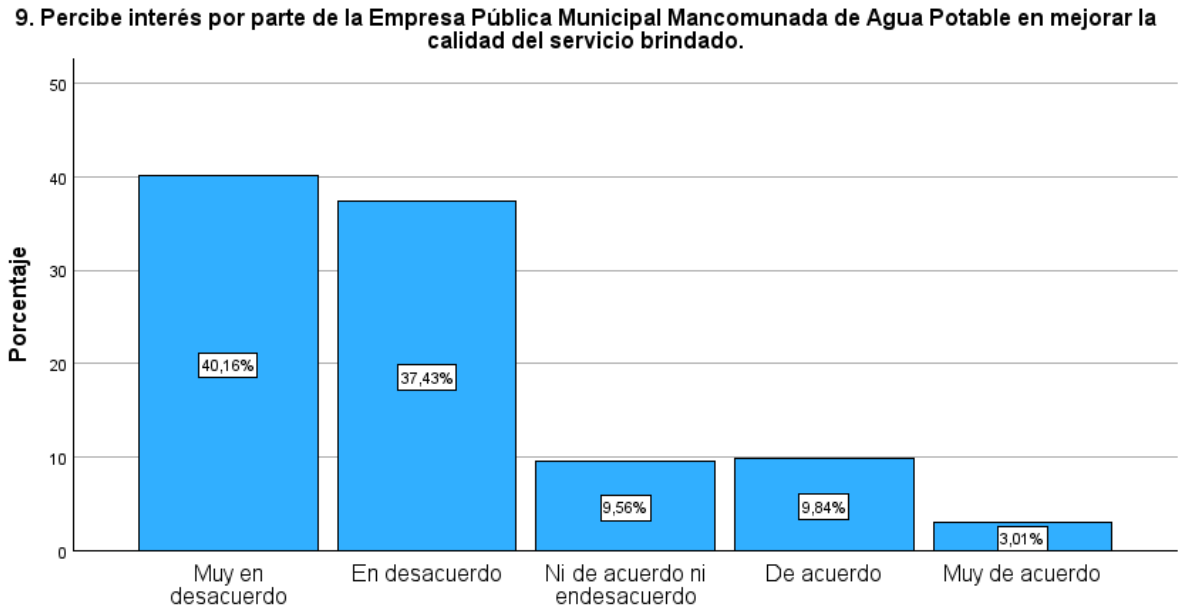

Figura 9. Resultado del Interés institucional en mejorar el servicio

Los resultados evidencian una percepción negativa sobre el interés de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable en mejorar la calidad del servicio. El 40,16% de los encuestados indicó estar muy en desacuerdo y el 37,43% en desacuerdo, sumando un 77,59% de opiniones desfavorables. En contraste, únicamente el 9,84% estuvo de acuerdo y el 3,01% muy de acuerdo. Además, el 9,56% mantuvo una posición neutral. En general, se observa que la mayoría de usuarios considera insuficiente el compromiso de la empresa con la mejora del servicio brindado.

Tabla 18. Satisfacción general con el servicio

10. Se siente satisfecho en términos generales con el servicio proporcionado por la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	178	48,6	48,6	48,6
	En desacuerdo	115	31,4	31,4	80,1
	Ni de acuerdo ni endesacuerdo	34	9,3	9,3	89,3
	De acuerdo	33	9,0	9,0	98,4
	Muy de acuerdo	6	1,6	1,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

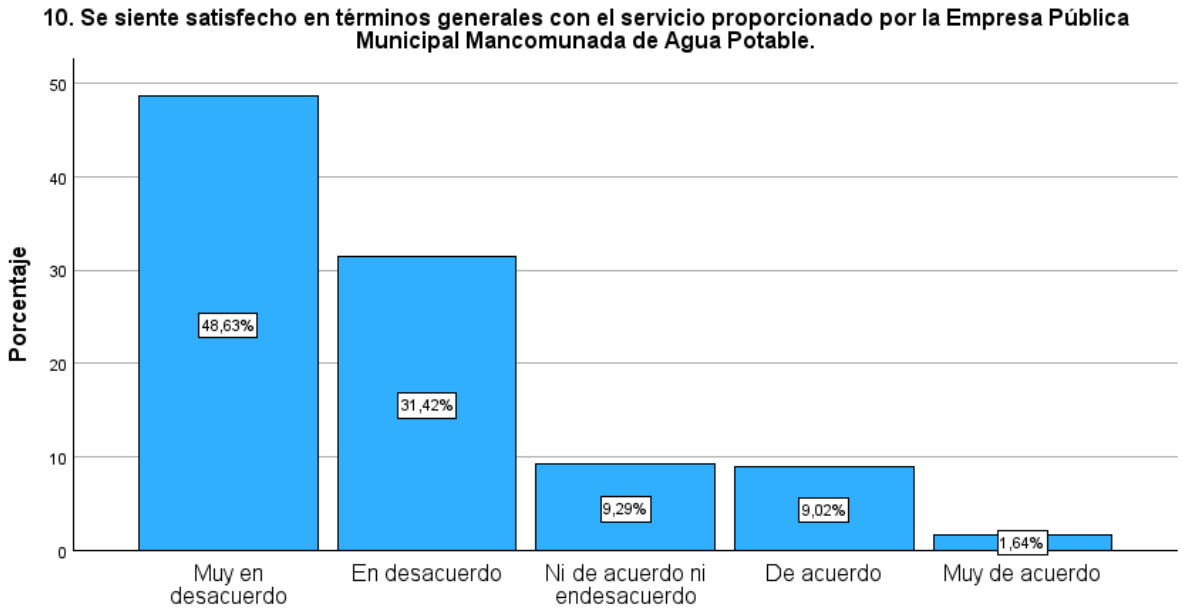

Figura 10. Resultado de la satisfacción general con el servicio

Los resultados reflejan un bajo nivel de satisfacción general con el servicio proporcionado por la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable. El 48,63% de los encuestados manifestó estar muy en desacuerdo y el 31,42% en desacuerdo, acumulando un 80,05% de opiniones negativas. Por otra parte, únicamente el 9,02% indicó estar de acuerdo y el 1,64% muy de acuerdo. Además, el 9,29% mantuvo una postura neutral. En general, se evidencia un elevado grado de insatisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido.

Entrevista funcionario 1

Tabla 19. Interpretación de respuestas entrevista 1

Nombre	**Ing. Jorge Tuma**	
Entidad pública:	Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.	
Cargo:	Director técnico	
Fecha de la aplicación de la entrevista:	09 de diciembre del 2025	
PREGUNTA	**RESPUESTA**	**ANÁLISIS**
1.- ¿Qué normativas legales o reglamentos internos utiliza la EMMAP-EP para regular la prestación del servicio de agua potable en el cantón Sucre?	Nosotros manejamos directamente con los planeamientos de la planta central. Tanto como el plan de mejora, el plan de mantenimiento de equipos, de plantas y como así los acueductos totalmente de las redes, tantos internos como las principales. Los reglamentos internos son los reglamentos que ya se realizaron con anterioridad y revisados y supervisados tanto por el ARSA como el Ministerio de Salud.	La normativa interna se ejecuta a través de planes técnicos específicos de mejora y mantenimiento para la infraestructura crítica, que abarca plantas, equipos y acueductos de las redes principales e internas. Asimismo, identifico que estos reglamentos locales están supeditados a una estructura legal superior, al ser validados y supervisados por organismos nacionales como el Ministerio de Salud y agencias de regulación sanitaria (denominadas como ARSA), garantizando así que la operación técnica cumpla con los estándares de calidad del agua de consumo humano.
2.- Desde su área de trabajo, ¿cómo se aplican los procedimientos establecidos en la Constitución del Ecuador, COOTAD o normativa municipal para garantizar la calidad del servicio?	Bueno, las normativas del COOTAD y lo que es del municipal, bueno y le repito, somos regidos por lo que es el ARCA y el Ministerio de Salud. Es una normativa que es normal, es para todos, no solamente para nosotros, para todas las empresas de agua potable.	La aplicación del COOTAD y la normativa municipal se ejecuta mediante la sujeción a directrices de control de carácter nacional. Los datos demuestran que los procedimientos para garantizar la calidad del servicio están regulados por el ARCA y el Ministerio de Salud, lo que indica que el marco normativo local no opera de forma aislada, sino bajo un estándar general, homogéneo y de cumplimiento obligatorio para todas las empresas de agua potable del país.
3.- ¿Qué procesos administrativos implementa la empresa para supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua potable?	Tanto los laboratorios privados que nosotros hacemos por qué como le repito, tanto el ARSA y el Ministerio de Salud nos exigen unos laboratorios privados para la calidad del agua. Igual nosotros los estándares que nosotros manejamos aquí como planta.	Se demuestra que la supervisión de la calidad del agua potable se gestiona mediante la contratación de análisis en laboratorios privados, cumpliendo con las exigencias del ARSA y del Ministerio de Salud. Este proceso administrativo evidencia que la empresa complementa el control operacional e interno de

		su propia planta con mecanismos de validación externa y especializada para certificar los estándares técnicos requeridos.
4.- ¿De qué manera la EMMAP-EP verifica el cumplimiento de los procedimientos técnicos y administrativos establecidos en los manuales o reglamentos institucionales?	Justamente, como le decía, la EMMAP maneja planes de trabajo, manuales de funcionamiento, tanto como para producción, mantenimiento y calidad de agua. Toda empresa tiene que tener sus manuales de producción y de calidad de agua.	La EMMAP-EP verifica el cumplimiento de sus procedimientos institucionales mediante la aplicación formal de planes de trabajo y manuales de funcionamiento. Los datos demuestran que estas herramientas normativas regulan de manera interna las áreas críticas de producción, mantenimiento y calidad del agua, estableciendo un estándar técnico obligatorio que guía la operatividad y el control del servicio en la empresa.
5.- ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para registrar, atender y resolver las quejas o reclamos de los usuarios conforme a la normativa vigente?	Bueno, los seguimientos, las normativas las hacemos recaudando la información que nos mandan los usuarios. En todos los cantones tenemos oficinas que trabajan con el departamento comercial, técnico y entonces se receptan las anomalías, daños y así mismo la superación de los mismos.	El mecanismo institucional para gestionar los reclamos se basa en la descentralización operativa mediante oficinas en cada cantón. Los datos demuestran que el proceso inicia con la recaudación de información provista por los usuarios, coordinando las anomalías y daños directamente a través de los departamentos comercial y técnico para efectuar el respectivo seguimiento y resolución de las incidencias reportadas.
6.- ¿Cómo se realiza el control y seguimiento de las actividades operativas relacionadas con el abastecimiento de agua potable?	El procedimiento y el control se lo hace seguidamente con una planificación de distribución, dependiendo la calidad, el tiempo y el momento que estemos pasando en la empresa. Hay momentos que, como en épocas inviernos de turbiedad, tenemos que hacer paralizaciones exigidas y se hace un cronograma de repartición y distribución para los cantones que distribuimos agua.	Los procedimientos técnicos dependen de variables contextuales como la calidad, el tiempo y factores climáticos estacionales; evidenciándose que, en épocas invernales de alta turbiedad, la empresa aplica paralizaciones técnicas obligatorias y reestructura el suministro a través de un cronograma de repartición de contingencia para asegurar la distribución equitativa entre los cantones que integran la mancomunidad.
7.- ¿Qué dificultades considera que existen en la aplicación de las normativas y procedimientos para brindar un servicio eficiente a la ciudadanía?	A veces el clima, lugares de acceso, profundidades de tuberías que a veces por los años que tienen son un poquito más, están un poquito más obsoletas. A veces construcciones que sabiendo el usuario que pasa las	La existencia de limitaciones técnicas causadas por la inestabilidad climática, la complejidad en los lugares de acceso y la obsolescencia del sistema debido a la antigüedad y profundidad de las tuberías.

	tuberías, a veces se construyen encima y a veces eso nos dificulta hacer una reparación rápida.	Asimismo, se evidencia un problema de vulneración de la normativa por parte de los usuarios mediante construcciones ilegales edificadas sobre la red matriz, lo cual obstaculiza directamente la capacidad operativa de la empresa para ejecutar reparaciones rápidas.
8.- ¿Qué acciones administrativas desarrolla la empresa para mejorar la eficacia y continuidad del servicio de agua potable?	Todos los años nosotros nos ponemos metas Para alcanzar y para modificar nuestras ideologías o nuestros alcances de agua. Entonces, en las metas que nosotros nos proponemos, hacemos los proyectos y en los mismos proyectos para mejorar la calidad y el abastecimiento a los sectores o comunidades o a la ciudadanía en sí en los cantones.	La empresa formula proyectos específicos a partir del establecimiento de metas anuales, los cuales permiten modificar y ampliar los alcances de la cobertura. Se evidencia que esta planificación estratégica está direccionada a optimizar la calidad del recurso y el abastecimiento en los diferentes sectores, comunidades y cantones que forman parte de su jurisdicción.
9.- ¿Cómo evalúa la coordinación entre las diferentes áreas de la EMMAP-EP para el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la calidad del servicio?	Con reuniones coordinadas con la gerencia, las diferentes áreas de trabajo comercial, financiero, administrativo, reuniones semanales, semestrales o cuando se lo indica por la emergencia, evaluamos las coordinaciones y las mejoras que podamos hacer.	La evaluación y coordinación interdepartamental de la EMMAP-EP se realiza mediante un sistema de reuniones periódicas y estructuradas estos encuentros involucran de manera conjunta a la gerencia y a las áreas comercial, financiera y administrativa, desarrollándose con frecuencias semanales, semestrales o de forma extraordinaria ante emergencias. Se evidencia que este mecanismo de gestión interna está diseñado para evaluar la articulación entre los departamentos e implementar mejoras directas orientadas a optimizar la calidad del servicio de la empresa.
10.- Según su experiencia, ¿qué cambios o mejoras deberían implementarse en los procedimientos o normativas internas para fortalecer la gestión pública y la calidad del servicio?	Bueno, tenemos que hay muchos factores. Como en este momento que vivimos la planta, la calidad de la planta, sabemos que esta planta tiene más de 60 años y una de estas es una gestión que está haciendo el alcalde por cambiar la planta nueva, que viene la gestionando para hacerse una planta nueva, que sería una de las actividades que podemos mejorar la calidad de agua. Sabiendo ustedes que esta planta tiene más de 60 años, entonces imagínense, con una planta nueva mejoraríamos mejor calidad, mejor servicio,	Existe una limitación operativa crítica debido a la obsolescencia de la planta de tratamiento actual, la cual cuenta con más de 60 años de antigüedad. Se evidencia que las acciones institucionales se centran en las gestiones del alcalde para la construcción de una nueva planta, con el objetivo de incorporar equipos modernos, avances de la ciencia y tecnología que optimicen el tratamiento del agua, garantizando así una mayor calidad del recurso y una mejora

	mejores equipos. Mejor el tratamiento del agua tenemos muchas mejores que la ciencia y la tecnología ha cambiado y eso nos beneficiaría mucho a nosotros como planta de agua potable.	sustancial en el servicio entregado a la ciudadanía.

Entrevista funcionario 2

Tabla 20. Interpretación de respuestas entrevista 2

Nombre	**Ing. Nixon Zambrano Cedeño**	
Entidad pública:	Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.	
Cargo:	Coordinador Comercial	
Fecha de la aplicación de la entrevista:	09 de diciembre del 2025	
PREGUNTA	**RESPUESTA**	**ANÁLISIS**
1.- ¿Qué normativas legales o reglamentos internos utiliza la EMMAP-EP para regular la prestación del servicio de agua potable en el cantón Sucre?	Pues, tenemos el código orgánico administrativo, entre otras normativas que regulan el tema del ejercicio de poder brindar un servicio público y que es a nivel nacional, creo que esas son las principales normativas. Luego de ello, pues tenemos reglamentos internos, también cómo podemos desde el punto de vista comercial, tener una tarifa básica que se encuentra desde hace ya varios años dentro del mismo rango y es por el cual uno recauda por el servicio que brinda.	la EMMAP-EP regula la prestación del servicio en el cantón Sucre bajo una estructura normativa que combina la legislación nacional con disposiciones internas. Los datos demuestran el uso de leyes estatales, específicamente el Código Orgánico Administrativo, como el marco general que faculta el ejercicio de brindar el servicio público. Asimismo, se evidencia que la empresa cuenta con reglamentos internos orientados a la gestión comercial, destacando la aplicación de una tarifa básica establecida que se ha mantenido estable a lo largo de los años y que funciona como el mecanismo normativo para la recaudación económica del servicio brindado.
2.- Desde su área de trabajo, ¿cómo se aplican los procedimientos establecidos en la Constitución del Ecuador, COOTAD o normativa municipal para garantizar la calidad del servicio?	Bueno, nosotros siempre, por sobre todas las cosas garantizamos los derechos de la ciudadanía, sin menospreciar absolutamente a ningún ciudadano, que sea persona natural o persona jurídica. En este caso ponemos en práctica siempre los derechos con las garantías básicas, primero debido proceso, pero también de los derechos de todas las personas que estaban tipificadas en la Constitución como el buen vivir. Y en ese sentido, pues nosotros siempre hemos asumido este cargo, tener diferentes	Las normativas superiores se operativizan mediante un debido proceso que no discrimina entre personas naturales o jurídicas, adaptando las acciones institucionales según la naturaleza de cada trámite. Se evidencia que esta gestión se viabiliza a través de procesos administrativos específicos en el área comercial, destacando la ejecución de mecanismos para la atención de reclamos y la aplicación de procesos de exoneración tarifaria dirigidos de forma prioritaria a grupos vulnerables como personas con

	tratamientos a varios procedimientos, porque no todos son los mismos. Tenemos procesos de reclamos, tenemos procesos administrativos desde el área comercial hablando tenemos procesos administrativos de exoneración, de temas de personas con discapacidad, tercera edad, etc. Entonces todas estas personas se logran identificar, obviamente justificándolas, se le dan un tratamiento diferenciado.	discapacidad y de la tercera edad.
3.- ¿Qué procesos administrativos implementa la empresa para supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua potable?	Seguimiento a la parte técnica, la parte química, contamos aquí externamente con profesional, con una profesional del área química, que es la que nos da esta información Y paralelo a ello también tenemos un laboratorio externo que son las exigencias de la normativa actual.	La empresa recurre a la asistencia técnica de profesionales externos especializados en el área química para la obtención y validación de información clave sobre el estado del recurso. Asimismo, se evidencia que este mecanismo de fiscalización se ejecuta de manera paralela con los análisis de un laboratorio externo, cumpliendo de forma estricta con las exigencias regulatorias estipuladas en la normativa vigente para asegurar la optimización del servicio.
4.- ¿De qué manera la EMMAP-EP verifica el cumplimiento de los procedimientos técnicos y administrativos establecidos en los manuales o reglamentos institucionales?	Bueno, tenemos nosotros aquí en la empresa es la planta central, pero, sin embargo, si bien es cierto, tenemos cinco cantones, que es a las cuales nosotros brindamos este servicio. Y en cada cantón existe un asistente que es, digamos, el portavoz o la portavoz de poder recibir reclamos, quejas, denuncias o malestares que tengan de cualquier aspecto a nivel del servicio total y ese flujo o ese ese proceso llega a conocimiento de nosotros cuando ellos no pueden o no tienen la operatividad o los insumos para poderlos resolver desde cada cantón. Entonces nosotros acá como planta central o coordinación comercial en conjunto con el área de facturación y servicios de cartera que son dos áreas que se desprenden de la coordinación comercial. damos seguimiento a este tipo de procesos.	La verificación de los procedimientos institucionales se maneja a través de una estructura mancomunada y centralizada que distribuye la atención en cinco cantones. En este sentido, existe un asistente en cada territorio que actúa como portavoz para receptar reclamos, quejas o denuncias locales relacionados con el servicio. De este modo, el flujo de estos procesos escala formalmente a la planta central solo cuando las delegaciones cantonales carecen de la operatividad o de los insumos necesarios para resolverlos, activando entonces la intervención conjunta de la coordinación comercial con las áreas de facturación y servicios de cartera.

5.- ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para registrar, atender y resolver las quejas o reclamos de los usuarios conforme a la normativa vigente?	Bueno, nosotros tenemos actualmente una página, una página que es obviamente pública, ¿no? Pero, sin embargo, tenemos en cada cantón como les decía personal que atiende al servicio a la ciudadanía en donde se reciben este tipo de reclamos, tipo de quejas Y nosotros lo que hacemos es justamente atender dentro de los 15 días que a nosotros nos permite el reglamento interno para poder satisfacer las necesidades o cuando son respuestas negativas, también tenemos que hacerla o notificarla. Por cualquier medio, medio electrónico, el principal es el correo electrónico que adjuntan los contribuyentes o los usuarios cuando presentan alguna queja.	La empresa dispone de canales digitales y físicos para registrar las quejas o reclamos de los usuarios, destacando una página pública y la designación de personal de atención ciudadana en cada cantón. El proceso institucional establece un plazo técnico de hasta 15 días, conforme lo estipula su reglamento interno, para emitir la correspondiente respuesta o solución. Asimismo, se evidencia que las notificaciones de los resultados, inclusive cuando son respuestas negativas, se comunican a través de medios electrónicos, priorizando el uso del correo electrónico que los contribuyentes adjuntan al momento de formalizar su requerimiento.
6.- ¿Cómo se realiza el control y seguimiento de las actividades operativas relacionadas con el abastecimiento de agua potable?	En cada cantón hay personas que están encargadas del área técnica como mi compañero, creo que les pudo referir al respecto. Y estas personas son justamente las encargadas de poder dar seguimiento a los diferentes procesos o al tema del abastecimiento del servicio, ¿no? En este caso, para su San Vicente tenemos una persona que da seguimiento todo el trayecto o toda la trayectoria desde la línea de conducción hacia hacer diferentes puntos y también paralelo a ello, pues con el equipo comercial, en cada domicilio, en cada casa donde se presenten alguna novedad de que no le esté llegando el servicio, pues nosotros ya identificamos la problemática y le damos solución de manera inmediata.	El control y seguimiento de las actividades operativas de abastecimiento se efectúa mediante personal técnico asignado de forma descentralizada en cada cantón. Este equipo humano se encarga de monitorear los procesos de distribución y supervisar toda la trayectoria de las líneas de conducción hacia los distintos puntos de la red. Asimismo, se evidencia un trabajo coordinado en paralelo con el equipo comercial para receptar novedades directamente en los domicilios de los usuarios ante la falta del suministro, facilitando la identificación oportuna de las problemáticas operativas para darles una solución inmediata en el territorio.
7.- ¿Qué dificultades considera que existen en la aplicación de las normativas y procedimientos para brindar un servicio eficiente a la ciudadanía?	En tema de dificultades son varios, pero algunas de las más importantes siempre a nosotros nos afecta al tema de la temporada invernal, por ejemplo, la operatividad de las bombas, si bien es cierto como esta empresa ya tiene algún tiempo al servicio, es importante que sepamos, que conozcamos, porque de eso se trata un trabajo investigativo académico, Poder identificar la problemática y poder también ser portavoz de	Las dificultades para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio responden principalmente a la obsolescencia de la infraestructura y a factores externos imprevistos. El testimonio evidencia una problemática crítica en la operatividad del sistema de bombeo debido al cumplimiento de su vida útil, lo que genera fallas técnicas recurrentes y vulnerabilidad ante descargas o cortes de energía

	que el problema no radica en el hecho de que no quisiéramos darle o abastecerle un servicio. Nosotros tenemos toda la predisposición y la voluntad de poder cambiar la imagen de la empresa, pero también hay que aterrizar las diferentes realidades y las dificultades que a nosotros tenemos como, por ejemplo, tenemos permitividad de bombas que ya necesitan un cambio de verdad de manera integral, las bombas que nosotros tenemos actualmente por el mismo tiempo de su vida útil. Hay veces presentan daños y hay que estarlas reparando o hay veces presentan una descarga eléctrica que no depende de nosotros y que es algo que se dio, así por así, se fue la energía eléctrica y tuvimos un percance a nivel de vuelta, por decirlo así, y todo ese proceso tenemos que reiniciarlo y como decía dice el gerente en algún momento no el agua no es como la energía, no es que enciendes el breaker y te llega la energía. Acá para nosotros poder tener una continuidad o lograr una nuevamente una continuidad del servicio potable, tenemos que nuevamente hacer todo ese camino que conduce desde la tubería desde la planta central, la hasta los diferentes cantones. Entonces, esto nosotros nos implica un tiempo de llegada del servicio hasta su hogar. Por ejemplo, usted vive, digamos, en Junín y de aquí a llegada del agua es Junín se puede pasar ocho horas, 10 horas. Desde que se reinicia el bombero. Entonces son dificultades que se van presentando, pero que no todas se conocen a nivel público, pero sí es importante que ustedes como academia lo conozcan porque esto va a tener un fin y el fin va a ser de pronto tener un diagnóstico de la realidad que tiene la empresa. Entonces, no hay solamente decir, bueno, cambio de bomba y ya, son diferentes dificultades que a la larga el correcto funcionamiento o la continuidad de un servicio.	eléctrica. Asimismo, se destaca la complejidad técnica del proceso de distribución mancomunado, donde el reinicio del bombeo desde la planta central tras un percance exige un tiempo de tránsito prolongado de hasta diez horas para que el agua recorra las tuberías hacia los cantones distantes. Finalmente, se resalta el valor de la investigación académica como una herramienta para diagnosticar estas realidades estructurales y operativas complejas que escapan al conocimiento público pero que condicionan directamente el correcto funcionamiento del suministro.

8.- ¿Qué acciones administrativas desarrolla la empresa para mejorar la eficacia y continuidad del servicio de agua potable?	Nosotros regulamos la prestación del servicio en los cinco cantones bajo una estructura que combina la normativa nacional con nuestras disposiciones internas. A nivel macro, nos amparamos en leyes estatales como el Código Orgánico Administrativo para viabilizar legalmente el ejercicio de brindar este servicio público. De manera interna, aplicamos reglamentos propios enfocados en la gestión comercial; un claro ejemplo de esto es la implementación de una tarifa básica establecida que se ha mantenido estable a lo largo de los años y que nos sirve como el mecanismo normativo formal para efectuar la recaudación económica por el suministro que entregamos a la ciudadanía.	Siguen un modelo de articulación legal que supedita las disposiciones locales a la legislación nacional. El testimonio evidencia el uso del Código Orgánico Administrativo como el marco jurídico supremo que legitima y faculta las competencias de la empresa para la prestación del servicio público. Asimismo, se destaca la aplicación de reglamentos internos de carácter comercial y financiero, orientados específicamente a la recaudación económica a través de un pliego tarifario básico que se ha mantenido congelado con el fin de normar los cobros a los usuarios dentro del territorio.
9.- ¿Cómo evalúa la coordinación entre las diferentes áreas de la EMMAP-EP para el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la calidad del servicio?	A nivel institucional y tenemos interacciones o comunicaciones entre las diferentes áreas aquí nacen el nivel jerárquico que es la gerencia, viene la coordinación de la dirección de planta, la coordinación técnica viene la coordinación comercial, viene la coordinación jurídica, coordinación financiera y todo este equipo por ahí se me escapa uno u otro, se desprenden diferentes especialidades. Por ejemplo, ella, quien está aquí frente a nosotros, es la especialista de facturación y servicio. Ella es la encargada de todos los meses posterior a una toma de lecturas de cada medidor, cada hectárea para empezar a emitir y esto tiene su tiempo también. Entonces, todo es un trabajo articulado porque nosotros como comercial dependemos, hay veces de esa información depende nuestro funcionamiento y sistema, hay veces que hay alguna inconsistencia a nivel informático, tenemos que estar llamando fin de semana feria para nosotros no existe eso. Nosotros tenemos que actuar tal cual un hospital todos los días, 24-7. Aquí, de hecho, personal técnico, tiene personal a cargo de ello, obreros que trabajan en turnos de guardia de mañana,	La estructura interna de la empresa se fundamenta en un modelo jerárquico y altamente articulado, encabezado por la gerencia y desplegado en coordinaciones clave como la dirección de planta, técnica, comercial, jurídica y financiera. El testimonio evidencia una interdependencia crítica entre los departamentos, como el área comercial y la especialidad de facturación, cuyo proceso mensual de emisión de planillas posterior a la toma de lecturas está directamente supeditado al correcto funcionamiento del soporte informático. Asimismo, se destaca la naturaleza operativa de la institución, asimilada a un servicio hospitalario de disponibilidad permanente (24/7), el cual exige un flujo de comunicación constante y turnos de guardia ininterrumpidos por parte del personal técnico y obrero para garantizar el monitoreo, la resolución de inconsistencias y la continuidad del suministro en días laborables, fines de semana y feriados.

	de tarde, de noche y feriados y tienen ese martes. O sea, es un trabajo como un hospital. Aquí llega y tiene que ver a alguien porque tiene que estar pendiente de que todo esté funcionando bien.	
10.- Según su experiencia, ¿qué cambios o mejoras deberían implementarse en los procedimientos o normativas internas para fortalecer la gestión pública y la calidad del servicio?	Bueno, sin duda alguna, empleo tarifario y actualización de catastro. Con ello, paralelo a ello, el nuevo proyecto que está allá por ejecutarse son dos proyectos importantísimos bastante relevantes que cambiarán la vida de manera integral, tanto de los cantones San Vicente como también del Cantón Tosagua, Pero de nada nos sirve ejecutar un proyecto nuevo si no tenemos una normativa o un catastro y tarifario para ser un poco más específicos, actualizado. Si bien es cierto, nosotros tenemos un precio tarifario que ya data de hace más de 10 años y este pliego tarifariario para nosotros está muy por debajo de lo que actualmente nos cuesta producir 1 metro público. Un metro de agua está bordeando su costo operativo de producción de aproximadamente un dólar, un dólar 30 centavos. Pero nosotros lo que cobramos por ese metro cúbico Actualmente, y desde hace 10 años atrás, incluso me atrevo a decir más, solamente 35 centavos. Entonces, imagínense usted está trabajando en contra, por así decirlo. Entonces yo creo que eso es como parte de su pregunta. es importante dos cosas fundamentales para poder sostener la institucionalidad, un servicio de calidad y asimismo poder tener equilibrado el tema empresarial, porque la empresa, su único ingreso es la venta del agua. No recibe o no percibe ni un solo dólar o un solo centavo adicional de ninguna organización gubernamental, ni del gobierno, ni de los GAT, de nadie, ni del académico. No recibo un solo dólar de nadie. La empresa se sostiene, gracias al pago responsable de cada usuario que se dota del servicio. Entonces, para nosotros	Se identifica que la viabilidad y sostenibilidad de la empresa dependen de la actualización urgente de sus herramientas comerciales y financieras, específicamente el pliego tarifario y el catastro de usuarios. El testimonio evidencia un severo déficit financiero derivado de un rezago tarifario de más de una década, donde el costo cobrado por metro cúbico es de apenas 35 centavos, frente a un costo operativo de producción que oscila entre un dólar y un dólar con 30 centavos. Asimismo, se destaca la condición de autogestión de la institución, la cual no percibe asignaciones económicas del gobierno central ni de los GAD locales, dependiendo exclusivamente de la recaudación por la venta de agua. De este modo, se establece que, para sostener la calidad del servicio, equilibrar el presupuesto y viabilizar el impacto de nuevos proyectos de infraestructura en cantones como San Vicente y Tosagua, es indispensable equiparar la estructura de cobro con los costos reales de producción del recurso.

	podernos sostener y tener una línea que nos permita estar bien a nivel de pagos, incluso y también a nivel de servicio.	

Entrevista funcionario 3

Tabla 21. Interpretación de respuestas entrevista 3

Nombre	**Ing. Jesús Gabriel Dueñas Rivas**	
Entidad pública:	Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.	
Cargo:	Gerente General	
Fecha de la aplicación de la entrevista:	09 de diciembre del 2025	
PREGUNTA	**RESPUESTA**	**ANÁLISIS**
1.- ¿Qué normativas legales o reglamentos internos utiliza la EMMAP-EP para regular la prestación del servicio de agua potable en el cantón Sucre?	Nosotros tenemos un reglamento interno basado en las mismas normativas de COOTAD, de la prestación de servicios. Este reglamento es básicamente el reglamento de prestación de servicios de la empresa. Basado en eso, nosotros establecemos todos los lineamientos relacionados al tema comercial. Básicamente. Y lo mismo aplica para los temas administrativos, basándonos en el tema de lo que dice la ley de empresas públicas.	La regulación de la prestación del servicio de agua potable en el cantón Sucre se fundamenta en un marco normativo interno supeditado a la legislación nacional vigente. El testimonio evidencia que el reglamento de prestación de servicios de la empresa toma como base jurídica las directrices del COOTAD para establecer formalmente todos los lineamientos de carácter comercial. Asimismo, se destaca que la gestión y los procesos de índole administrativa se estructuran de forma complementaria bajo los parámetros obligatorios dictados por la Ley de Empresas Públicas.
2.- Desde su área de trabajo, ¿cómo se aplican los procedimientos establecidos en la Constitución del Ecuador, COOTAD o normativa municipal para garantizar la calidad del servicio?	Nosotros como empresa prestadora de servicio, cumplimos ciertos parámetros, cumplimientos. Me voy a uno de ellos, por ejemplo, nosotros para los mantenimientos cumplimos con la normativa INEN. Entonces, para el tema del tratamiento, cumplimos también lo que nos estipula la normativa 1108 que nos da lineamiento de los parámetros para verificar la calidad del agua. Asimismo, relacionado al COOTAD, nosotros abarcamos los temas administrativos, control básicamente de toda la índole administrativo de la empresa, toda la estructura como tal. Para el tema de lo que está el lento humano, nos basamos	La empresa opera bajo un sistema estandarizado que articula el control técnico, administrativo y laboral a través de marcos legales vigentes. En el ámbito operativo, aplica la normativa INEN y específicamente la norma 1108 para regular el tratamiento y verificar los parámetros de calidad del agua. Administrativamente, la estructura interna se rige por las disposiciones del COOTAD, mientras que la gestión del talento humano se supedita a las directrices del Ministerio del Trabajo, clasificando al personal

	justamente en lineamientos que nos estipula el Ministerio de Trabajo, basado ya sea en los dos campos de acción de malo ser que en este caso existe actualmente y tema de código de trabajo.	bajo los regímenes de la LOSEP y del Código del Trabajo.
3.- ¿Qué procesos administrativos implementa la empresa para supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua potable?	Basándonos, como lo he dicho en la normativa 1108, que es la que nos regula a nosotros y a toda empresa de agua. Porque nosotros no tenemos nuestra prestación de servicio es netamente de agua potable. Quien nos regula es el arca por medio de la normativa 1108, es decir, nosotros tenemos que cumplir parámetros mes a mes y de manera anual o bueno, en este caso sí, de manera anual tenemos que cumplir los análisis perspectivos, de la calidad del agua realizados por un laboratorio externo, acreditado por el SAE. Entonces, una vez que se realizan este tipo de análisis, nosotros enviamos al arca y el arca nos evalúa.	La supervisión de la calidad del agua potable se rige de manera obligatoria por la norma técnica 1108 y la fiscalización del ARCA (Agencia de Regulación y Control del Agua). El testimonio evidencia que la empresa debe cumplir de forma estricta con parámetros mensuales y anuales mediante análisis de calidad del agua ejecutados por un laboratorio externo debidamente acreditado por el SAE (Servicio Ecuatoriano de Acreditación). Finalmente, se destaca que este proceso administrativo concluye con el envío formal de dichos reportes técnicos al ARCA, entidad encargada de evaluar y validar el cumplimiento de los estándares de potabilización.
4.- ¿De qué manera la EMMAP-EP verifica el cumplimiento de los procedimientos técnicos y administrativos establecidos en los manuales o reglamentos institucionales?	Se le da el seguimiento de manera quincenal a las actividades, tanto del personal técnico, operativo, del personal administrativo, del personal del II, porque nosotros suministramos el servicio para cinco cantones, Tosagua, Sucre, San Vicente, Junín y Bolívar. Entonces, dentro de cada uno de los cantones existe agencias que cuentan con un personal para los temas técnicos, operativos y los temas administrativos. Como es un poco complicado articular en cinco cantones de distintos, nosotros hacer un seguimiento en un control de las actividades planificadas de manera mensual, es decir, en este a finales de mes planifico lo del mes siguiente a quincena del mes ya andante evaluamos las actividades, es decir, estaríamos realizando dos evaluaciones al mes de las actividades o de las planificaciones que se hayan estipulado, dependiendo de las áreas más operativas, que en este caso es la dirección técnica y la dirección comercial, que son	El control operativo y administrativo se realiza de forma quincenal mediante agencias locales para coordinar el servicio en Tosagua, Sucre, San Vicente, Junín y Bolívar. Ante la complejidad territorial, la empresa evalúa las actividades planificadas dos veces al mes, enfocando esta supervisión en las direcciones técnica y comercial debido a que concentran al personal desplegado en territorio.

	las que tienen personal de territorio.	
5.- ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para registrar, atender y resolver las quejas o reclamos de los usuarios conforme a la normativa vigente?	Dentro de la normativa interna que nosotros manejamos, estipulamos o se estipuló en su momento el internet dentro de cada cantón, una agencia en la que los usuarios puedan acercarse, emitir sus quejas, sus reclamos. Esta queja dos reclamos se califica justamente de leve a mayor, por así decirlo. Entonces, se establecen grupos de trabajo en base a lo que se pueda presentar, tanto para tema comercial como para el tema operativo. Hay una diferencia allí, porque el tema comercial abarca daños de medidores hacia adentro, es decir, hacia adentro de la casa del usuario, mientras que los temas técnicos operativos abarcan de las líneas de distribución, de las líneas de conducción que puedan afectar a estos cantones.	La empresa dispone de agencias en cada cantón para recibir presencialmente las quejas y reclamos de los usuarios, los cuales se clasifican según su nivel de gravedad. Para su resolución, el reglamento interno establece la conformación de grupos de trabajo divididos en dos áreas: la comercial, encargada de solucionar los daños originados desde el medidor hacia el interior de la vivienda, y la técnico-operativa, responsable de intervenir en las fallas de las líneas de conducción y distribución de la red.
6.- ¿Cómo se realiza el control y seguimiento de las actividades operativas relacionadas con el abastecimiento de agua potable?	Nosotros contamos, bueno, nosotros no tenemos como tal un sistema íntegro, por así decirlo, de saber cuántos metros cúbicos estamos abasteciendo por Cantó. Pero, sin embargo, tenemos datos relevantes, a foros que nos permiten a nosotros saber cuántos metros cúbicos estamos abasteciendo en Cantón y de ahí nace justamente darle el seguimiento, como les había mencionado, con la planificación de lo que se tiene ya previsto ir sustentando. Salvo el caso, cuando existen emergencias fuertes, todos los planificado se detiene y procedemos a acaparar lo urgente. Entonces todo esto, el área correspondiente emite sus descargos y el área de seguimiento corrobora todo eso y estipula dentro de un informe y ya los trabajos realizados.	El control del abastecimiento se realiza mediante datos de aforos debido a la falta de un sistema de medición íntegro por cantón. El seguimiento se basa en una planificación que se detiene ante emergencias para atender lo urgente; tras esto, el área técnica emite descargos y el departamento de control valida las acciones en un informe.

7.- ¿Qué dificultades considera que existen en la aplicación de las normativas y procedimientos para brindar un servicio eficiente a la ciudadanía?	En este caso, sí, es más que todo la actualización de los reglamentos internos, porque si bien es cierto, la empresa tiene más de 30 años al servicio. Sin embargo, el tema de las actualizaciones de los de los reglamentos internos para el control, seguimiento, para el mismo tema de nosotros poder acaparar más el recurso, de la renta del servicio no está actualizado, incluye uno, por ejemplo, el tema tarifario. Debe existir un estudio, la empresa al momento desde que se creó no tiene actualizado un estudio. A nosotros nos regula el arca. Entonces es un procedimiento de que uno tenga que cumplir con el arca. Y segundo, tengo que hacerlo porque de 30 años acá la población ha ido en aumento. Los usuarios han ido en aumento. Entonces tengo que considerar este factor para yo poder hacer mejoras en el servicio. No puedo considerar el mismo grupo de bombeo que tenía hace 10 años para suministrar a Tame, un decir, lo mismo, no puedo considerar el mismo diámetro de tubería que tenía hace 15 años para suministrar ahora. Todo esto surge justamente desde la actualización de todos estos planes, programas que nosotros podamos establecer. Como les decía antes, nosotros tenemos más de 10 entidades de control, nos regula, el arca, el ministerio de Ambiente, nos regula bueno los mismos municipios. Entonces es una situación de tratar de contentarlos a ello en un buen sentido de la palabra, pero que tampoco nos cause algún daño a nosotros.	La falta de actualización en los reglamentos y estudios tarifarios desde hace 30 años impide la recaudación eficiente ante el continuo crecimiento demográfico. Esta inacción vuelve obsoleta la infraestructura técnica (tuberías y bombeo), diseñada para demandas del pasado. Finalmente, la gestión se complejiza al estar fiscalizada por más de diez entidades como el ARCA y el Ministerio del Ambiente, lo que exige renovar los planes institucionales para cumplir con la ley sin afectar la operatividad de la empresa.
8.- ¿Qué acciones administrativas desarrolla la empresa para mejorar la eficacia y continuidad del servicio de agua potable?	Nosotros mantenemos reuniones, como le mencionaba, en base a las planificaciones que tengamos establecidas, es decir, a fin de mes hacemos una convocatoria por lo que pasó y por lo que viene. Entonces, estamos constantemente planificados. Segundo, porque las áreas tienen relación, por ejemplo, el área comercial tiene relación con la parte técnica dentro de existe un aparcado que nosotros tenemos que	La empresa pierde entre el 45% y 48% del agua producida (Agua No Contabilizada) por daños y robos, lo que desestabiliza sus finanzas. Al no recibir fondos públicos, la institución depende de su propia recaudación para sostener a más de 130 trabajadores e invertir en tecnología. No obstante, se genera un conflicto social: la ciudadanía rechaza pagar más por un servicio deficiente, pero la producción no puede mejorar sin

	considerar que es el agua no contabilizada. Es el agua no contabilizada, es la pérdida que yo puedo tener por daños, por el robo de agua, todas esas cuestiones. Entonces, yo tengo que contabilizar desde que desde lo que produzco hasta lo que impulso. Pero en todo este trayecto existe pérdidas considerables. Eso se le conoce como ANC, agua no contabilizada, que a la final yo tengo que justificar. Entonces, ese porcentaje de agua no contabilizada es de que a mí me hace considerar restablecer ciertos parámetros para poder ir disminuyendo todos estos problemas. Y eso es pérdida para la empresa, para cualquier empresa grave. O sea, y si es alto porcentaje Claro, tengo un porcentaje de pérdida de agua de casi un 45,48%. Sí, lo que pasa es como le menciono, no seamos honestos, o sea, en todo el territorio manabita, por así decirlo, el tema de las empresas de agua ha existido un digamos de un incremento de poder mantener la situación operativa, la situación comercial administrativa, pero no ha existido el análisis de saber que tú tienes que mantener tu productividad para poder mantenerlo lo que se viene, en este caso es lo administrativo. le hablo aquí, por ejemplo, nosotros tenemos bueno, casi pasábamos los 130 trabajadores de las cuales la mayoría de ven ser obreros, porque es una empresa de servicio. Entonces nosotros abarcamos en los cantones. Entonces por esto de aquí, nosotros tenemos que reinvertir justamente en tecnologías que nos permitan a nosotros ir disminuyendo estas pérdidas. A esto se complementa lo que ya le dicen el coordinador, el tema de del servicio que el cobro es deficiente, pero existe ahí una calamidad social con la ciudadanía. ¿Cómo me vas a cobrar más por un servicio que actualmente sigue siendo deficiente? Entonces sigue siendo deficiente ¿Por qué? Porque falta hacer una mejora en el tema de producción.	recursos. Para solucionar esto, se plantea realizar un estudio tarifario aprobado por el ARCA e implementar un incremento gradual de la tarifa a 5 o 10 años para mitigar el impacto en los usuarios.

	¿Cómo hago un tema de producción? con recursos. Como dijo mi compañero, nosotros no tendremos recursos, no recibimos o recursos del gobierno, no recibimos recursos de municipio, nosotros trabajamos en base a nuestra propia recaudación, en base a nuestra propia clientela, por eso decirlo. Yo sé subir el valor del agua tampoco pueden hacerlo. Puedo hacerlo cumpliendo parámetros. En este caso, mediante un estudio de pliego tarifario. El arca me aprueba el estudio y yo comienzo a subir el consumo el por el consumo del servicio. Sin embargo, eso es una problemática social, porque tú empiezas a subir el servicio y la ciudadanía se molesta, se alza. Para esto complementaríamos con un plan de gradualidad, es decir, cubrir cierto rango, pero en forma ascendente, es decir, un plan gradual de se me ocurre unos cinco o 10 años en el transcurso de ese tiempo vayan subiendo cinco o 10 centavos, 15 centavos.	
9.- ¿Cómo evalúa la coordinación entre las diferentes áreas de la EMMAP-EP para el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la calidad del servicio?	Mire, la coordinación entre nuestras diferentes áreas la evaluamos de forma constante mediante un sistema de planificación mensual y control bimensual. Como abarcamos cinco cantones (Tosagua, Sucre, San Vicente, Junín y Bolívar) y en cada uno hay agencias locales, la articulación territorial puede volverse un proceso complejo. Para asegurar los objetivos de calidad, a finales de cada mes planificamos las metas del periodo siguiente y, a la quincena del mes andante, realizamos una evaluación del avance. Esto nos permite ejecutar dos revisiones al mes. Este control se concentra principalmente en la Dirección Técnica y la Dirección Comercial, ya que son las áreas estratégicas con personal desplegado en territorio y las que deben trabajar más unidas. Por ejemplo, el área comercial y la técnica tienen que coordinar directamente para controlar el "Agua No Contabilizada" (ANC), buscando reducir ese 45% a 48%	La empresa aplica un modelo de control descentralizado y bimensual para coordinar sus actividades operativas, comerciales y administrativas en los cinco cantones bajo su jurisdicción. Ante la complejidad geográfica, la gestión se apoya en una planificación mensual con evaluaciones quincenales, priorizando la articulación entre las direcciones técnica y comercial por su presencia directa en territorio. El análisis refleja que este esquema de coordinación interna busca mitigar problemas críticos como el alto porcentaje de Agua No Contabilizada (45%-48%) y asegurar una capacidad de respuesta inmediata ante emergencias, validando los trabajos mediante descargos e informes técnicos de control.

	de pérdidas que sufrimos por daños y robos en la red. Asimismo, cuando se presentan emergencias operativas graves, la planificación se detiene de inmediato para priorizar lo urgente; una vez solventado el inconveniente, el área técnica emite sus descargos y el departamento de control los valida en un informe para transparentar la gestión.	
10.- Según su experiencia, ¿qué cambios o mejoras deberían implementarse en los procedimientos o normativas internas para fortalecer la gestión pública y la calidad del servicio?	Mire, la mejora más urgente es actualizar nuestros reglamentos internos y estudios tarifarios, que no se han renovado desde hace 30 años. La población ha crecido y ya no podemos operar con la misma infraestructura del pasado. Para fortalecer la gestión, propongo tres cambios clave: Nuevo pliego tarifario aprobado por el ARCA: Implementado mediante un Plan de Gradualidad a 5 o 10 años para que el incremento sea de unos pocos centavos en el tiempo, evitando así el rechazo social. Inversión en tecnología: Como dependemos exclusivamente de nuestra recaudación, necesitamos tecnología de medición para frenar el "Agua No Contabilizada", que hoy nos genera una pérdida financiera gravísima de casi el 45% al 48% del agua por daños y robos. Ajustar los procesos de nuestros más de 130 trabajadores en las agencias cantonales para agilizar la reparación de daños y mejorar la atención al usuario.	La modernización institucional exige actualizar la normativa y la estructura tarifaria congelada desde hace tres décadas. La estrategia combina la sostenibilidad financiera mediante un alza gradual de tarifas a largo plazo (5 a 10 años) aprobada por el ARCA con la urgencia de reinvertir en tecnología para reducir el 45%-48% de pérdidas por Agua No Contabilizada (ANC). Finalmente, la mejora de la calidad del servicio técnico y comercial depende directamente de optimizar la respuesta del talento humano distribuido en los cantones.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten evidenciar que la gestión pública desarrollada por la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) presenta debilidades que influyen directamente en la percepción de calidad del servicio recibido por los usuarios del cantón Sucre. Los hallazgos obtenidos mediante las encuestas reflejan niveles elevados de insatisfacción en dimensiones relacionadas con los trámites administrativos, continuidad del servicio, presión del agua, calidad del recurso, canales de comunicación y satisfacción general. De igual forma, la información obtenida mediante las entrevistas permitió identificar que, aunque la empresa cuenta con procedimientos formales y mecanismos de planificación, existen limitaciones operativas y estructurales que afectan el cumplimiento eficiente de sus objetivos institucionales.

Estos resultados guardan relación con la Teoría de la Gestión Pública propuesta por Moore (1995) y complementada por Villanueva (2015), quienes sostienen que la administración pública debe generar valor público mediante una gestión estratégica orientada a satisfacer las necesidades ciudadanas. Desde esta perspectiva, una institución pública no debe limitarse únicamente a ejecutar procedimientos administrativos, sino garantizar resultados que produzcan bienestar social. Sin embargo, los resultados muestran que el 80,05 % de los usuarios manifestó insatisfacción general con el servicio recibido y el 77,59 % considera insuficiente el interés institucional por mejorar el servicio, evidenciando una brecha entre la gestión realizada por la empresa y las expectativas ciudadanas.

Los resultados también coinciden con lo señalado por Aguilar Villanueva (2015) en la Teoría de la Gestión de la Calidad, quien sostiene que la calidad institucional depende de la capacidad de las organizaciones para gestionar procesos de manera eficiente y responder a las necesidades reales de la población. En este estudio se identificó que el 76,49 % de los usuarios considera que la empresa no informa adecuadamente sobre cortes y reparaciones, mientras que el 76,50 % manifiesta inconformidad respecto a la disponibilidad de canales de atención. Estos datos permiten inferir que existen debilidades en los procesos de comunicación institucional y seguimiento ciudadano.

No obstante, las entrevistas realizadas a funcionarios de la EMMAP-EP revelaron que la empresa sí dispone de planes de trabajo, manuales de funcionamiento y

mecanismos para el registro y seguimiento de reclamos. Asimismo, se identificó que existen procesos coordinados entre diferentes áreas institucionales mediante reuniones periódicas y sistemas de planificación interna. Sin embargo, la existencia de instrumentos administrativos no necesariamente garantiza la percepción positiva de los usuarios, lo que sugiere posibles dificultades en la aplicación práctica de dichos procedimientos o en la eficacia de su ejecución.

De igual manera, los resultados se relacionan con la Teoría de la Calidad del Servicio, la cual establece que la calidad depende de la diferencia existente entre las expectativas del usuario y el servicio realmente recibido. Los hallazgos obtenidos muestran que el 77,32 % de los usuarios considera que el agua no llega continuamente a sus hogares y el 75,14 % percibe que la presión del agua no es adecuada. Además, el 75,68 % manifestó inconformidad con la limpieza y transparencia del agua suministrada. Estos resultados demuestran que las expectativas de los usuarios respecto a un servicio continuo y eficiente no están siendo plenamente satisfechas.

Los resultados obtenidos también presentan similitud con investigaciones previas. Gutiérrez Sánchez (2025) identificó que las deficiencias en la planificación administrativa y la atención ciudadana afectan significativamente la percepción de calidad del servicio. De igual forma, Cruz Cornejo (2022) concluyó que la lentitud en la atención y las limitaciones administrativas generan insatisfacción entre los usuarios. Asimismo, Jaramillo Mejía (2024) evidenció que la debilidad en la planificación institucional repercute negativamente en la calidad y disponibilidad del agua potable. Estos antecedentes coinciden con los resultados encontrados en la presente investigación, reforzando la idea de que una gestión administrativa deficiente impacta directamente en la percepción ciudadana y en la calidad de los servicios públicos.

Finalmente, desde la perspectiva de la Teoría del Nuevo Servicio Público de Denhardt y Denhardt (2015), la administración pública debe priorizar el servicio a los ciudadanos y fomentar la participación y confianza institucional. Los hallazgos encontrados revelan que los usuarios mantienen una percepción negativa respecto al interés institucional por mejorar el servicio y muestran desconfianza frente a la facturación y atención proporcionada por la empresa. Esto evidencia que, además de mejorar aspectos técnicos y operativos, la EMMAP-EP necesita fortalecer mecanismos de comunicación, participación ciudadana y transparencia.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que la gestión pública desarrollada por la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) incide directamente en la calidad del servicio de agua potable del cantón Sucre, debido a que las deficiencias identificadas en los procesos administrativos, la comunicación institucional y la gestión operativa generan una percepción negativa por parte de los usuarios y afectan su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido.
- Respecto al funcionamiento administrativo de la empresa, se determinó que la EMMAP-EP posee una estructura organizacional y mecanismos formales de gestión basados en manuales, planes de trabajo y coordinación entre departamentos; sin embargo, la existencia de dichos instrumentos no garantiza una gestión eficiente, ya que persisten limitaciones relacionadas con la aplicación práctica de los procedimientos y la respuesta efectiva a las necesidades ciudadanas.
- En cuanto a los procedimientos formales implementados para la gestión del servicio de agua potable, se identificó que la empresa dispone de normativas internas para el control operativo, mantenimiento y atención de reclamos; sin embargo, las entrevistas permitieron evidenciar que existen factores externos e internos que dificultan su adecuada ejecución, entre ellos la antigüedad de la infraestructura y las limitaciones técnicas existentes.
- Los resultados de las encuestas permitieron evidenciar un elevado nivel de insatisfacción ciudadana respecto a la calidad del servicio, debido a problemas relacionados con la continuidad del suministro, presión del agua, calidad del recurso, facilidad de trámites y disponibilidad de canales de atención, demostrando que las expectativas de los usuarios no están siendo satisfechas adecuadamente.
- Se determinó que la infraestructura existente constituye uno de los principales factores que limitan la calidad del servicio, ya que las entrevistas realizadas a funcionarios señalaron que la planta de tratamiento actual posee más de

sesenta años de funcionamiento, situación que dificulta la incorporación de tecnologías modernas y afecta la eficiencia operativa institucional.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP), fortalecer los procesos de gestión pública mediante la implementación de estrategias administrativas orientadas a mejorar la eficiencia institucional y optimizar la prestación del servicio de agua potable.
- Se recomienda diseñar e implementar mecanismos tecnológicos de comunicación y atención ciudadana, tales como líneas telefónicas permanentes, plataformas digitales o aplicaciones móviles que permitan informar oportunamente sobre cortes, reparaciones y atención de reclamos.
- Se recomienda capacitar continuamente al personal administrativo y técnico en temas relacionados con atención al usuario, gestión pública y calidad del servicio, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa y fortalecer las competencias institucionales.
- Se recomienda impulsar la modernización y renovación progresiva de la infraestructura y equipos de tratamiento de agua potable, considerando la antigüedad de la planta actual y la necesidad de incorporar tecnologías que permitan mejorar la calidad del recurso y la continuidad del servicio.
- Se recomienda implementar un sistema permanente de monitoreo y evaluación de la satisfacción ciudadana mediante encuestas periódicas y mecanismos de retroalimentación que permitan identificar oportunamente las necesidades y expectativas de los usuarios para desarrollar acciones correctivas.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y transparencia institucional mediante espacios de diálogo y socialización de actividades, con la finalidad de mejorar la confianza de los usuarios y promover una relación más cercana entre la empresa y la comunidad.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (Julio de 2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Sexta Edición.* Obtenido de file:///C:/Users/jessi/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectodeInvestigacin6ta.Edicin.pdf

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. En *El Proyecto de Investigación.Introducción a la metodología científica.* (págs. 31-34). Caracas: Episteme,C.A. Obtenido de https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf

Arnaiz, B. (22 de Marzo de 2024). *Desafíos en Ecuador: acceso al agua potable,un derecho fundamental pendiente.* Obtenido de Ayuda en Acción : https://ayudaenaccion.org/proyectos/articulos/desafios-agua-ecuador/

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Tercera edición.* Obtenido de file:///C:/Users/jessi/Downloads/Bernal%20Cap%C3%ADtulo%207.pdf

Bozeman, B. (1998). *LA GESTION PUBLICA SU SITUACION ACTUAL*. Obtenido de LA GESTION PUBLICA SU SITUACION ACTUAL: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23904w/S2/2_LA%20GESTION%20PUBLICA%20SU%20SITUACION%20ACTUAL_(p%C3%A1g.%2065-79).pdf

Cabrero, E. (1995). *Formación de Gestores Públicos en América Latina*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/716/71602311.pdf

Cepal. (Noviembre de 2014). *Planes Nacionales de Desarrollo y su Impacto en la Gestión Pública*. Obtenido de Planes Nacionales de Desarrollo y su Impacto en la Gestión Pública: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/856d39ba-7f64-4545-8847-0902589351bc/content

Decoo. (1996). Obtenido de The induction-deduction opposition: Ambiguities and complexities of thedidactic reality. International Review of Applied Linguistics in Language Teaching,: https://die.unison.mx/wp-content/uploads/2023/09/Fotso-

Kono_Tesis.pdf#:~:text=El%20marco%20conceptual%20utilizado%20en%20este%20estudio,realidades%20(Tabla%202)%2C%20lo%20que%20hace%20dif%C3%ADcil

Denhardt, R., & Denhardt, J. (2015). *The New Public Service*. Obtenido de file:///C:/Users/jessi/Downloads/10.4324_9781315709765_previewpdf%20(1).pdf

Echeverría Molina, J., & Anaya Morales, S. (30 de Mayo de 2018). *SCIELO*. Obtenido de EL DERECHO HUMANO AL AGUA POTABLE EN COLOMBIA: DECISIONES DEL ESTADO Y DE LOS PARTICULARES: http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n136/0041-9060-vniv-136-00043.pdf

Goodnow, F. (2019). Political-Administrative Dichotomy:Its Sources, Logic and Debates. Obtenido de https://www.scirp.org/pdf/JSS_2019032114580777.pdf

Gordillo, A. (2017). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas.* Obtenido de https://www.gordillo.com/pdf_tomo1/tomo1.pdf

Guerrero, O. (Mayo de 2019). *Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.* Obtenido de Principios de Administración Pública: https://omarguerrero.org/pdfs/libros/principios_de_administracion_publica.pdf

Gutiérrez Sánchez, A. (25 de Febrero de 2025). *LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN QUEVEDO, 2023.* Obtenido de https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/27a11109-b023-4690-bce5-019622d23948/content

Gutiérrez Sánchez, A. L. (25 de Febrero de 2023). *LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN QUEVEDO*. Obtenido de LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN QUEVEDO: https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/27a11109-b023-4690-bce5-019622d23948/content

Hernández Sampier, R., Fernández Collad, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SEXTA EDICIÓN*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación.Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Obtenido de https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación:las Rutas Cuantitativa,Cualitativa y Mixta.* Obtenido de Metodología de la Investigación:las Rutas Cuantitativa,Cualitativa y Mixta: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=

Jaime Rodríguez, A. (2012). *Catedrático de Derecho Constitucional Universidad Complutense de Madrid.* Obtenido de El ciudadano y el poder público: El principio y el derecho al buen gobierno y a la buena administración.: https://www.editorialreus.es/media/pdf/primeraspaginas_9788429016987_elciudadanoyelpoderpublico.pdf

Moore, B. y. (2021). *Public Value Theory y Practice.* Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=2ZhGEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=Benington,+J.,+y+Moore,+M.+H.+(2021).+Public+Value:+Theory+and+Practice.+Bloomsbury+Publishing.&ots=_rfRaE7Qcb&sig=iX3kU8xyPOR3eBHEqPkfmhVcItA#v=onepage&q&f=false

ONU. (2003). *Agua para todos, agua para la vida.* Obtenido de Agua para todos, agua para la vida: https://www.un.org/esa/sustdev/sdissues/water/WWDR-spanish-129556s.pdf

Orrego, V. C. (Septiembre de 2021). *Perspectivas globales y locales para el debate constitucional.* Obtenido de https://laconstitucionesnuestra.cl/static/img/pdfensayos/tomo_1_chile_desigualdad_y_derechos_sociales.pdf

Palella Stracuzzi , S., & Martins Pestana, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. En *Metodología de la investigación cuantitativa* (págs. 51-53). Caracas: Aura Jaén de Castillo. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología De La Investigación Cuantitativa tercera edición*. Obtenido de https://www.calameo.com/read/000628576f51732890350

Pereira Pérez, Z. (1 de Enero de 2011). *Revista Electrónica Educare*. Obtenido de Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta: https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf

Peters, G. (2021). *The Politics of Bureaucracy*. Obtenido de https://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/27373/1/171.Peters%2C%20B.%20Guy..pdf

Pliscof, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/105/10550008006/10550008006.pdf

Ramió Matas, C. (2012). *La extraña pareja. La procelosa relación entre políticos y funcionarios, Carles Ramió Matas, Madrid*. Obtenido de file:///C:/Users/jessi/Downloads/La_extrana_pareja_La_procelosa_relacion.pdf

Rodriguez-Arana, J. (2012). El Interés General en el Derecho Administrativo: Notas Introductorias. *Biblioteca Jurídica del Instituto de Investigaciones Jurídicas*, 105-130. Obtenido de https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/opera-prima-derecho-admin/article/viewFile/1485/1385

Sartori, G. (2002). *La Política: Logística y método en las ciencias sociales (3ª ed.)* . Obtenido de file:///C:/Users/jessi/Downloads/Giovanni%20Sartori%20-%20La%20pol%C3%ADtica.%20L%C3%B3gica%20y%20m%C3%A9todo%20en%20las%20ciencias%20sociales%20-%20libgen.li.pdf

Taylor, F. W. (25 de Noviembre de 1975). *The Principles of Scientific Management*. Obtenido de https://strategy.sjsu.edu/www.stable/pdf/Taylor,%20F.%20W.%20(1911).%20New%20York,%20Harper%20&%20Brothers.pdf

Vera Mora, C. E. (13 de Mayo de 2024). *ASAMBLEA NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de AGUA POTABLE EN BAHÍA DE CARÁQUEZ EN CRISIS: https://www.asambleanacional.gob.ec/es/blogs/carlos-vera-mora/95979-agua-potable-en-bahia-de-caraquez-en

Vera Moreira, A. L., & Zambrano Cedeño, J. M. (Julio de 2022). *Evaluación de la Gestión Administrativa del Departamento Técnico de la EMMAP-EP*. Obtenido

de Evaluación de la Gestión Administrativa del Departamento Técnico de la EMMAP-EP: https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1830/1/TIC_AP29D.pdf

Vicuña Matute, W. G., Orellana Orellana, C. P., Orellana Orellana, E. F., & Quinteros Cortazar, M. P. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista De Ciencias Sociales*, 204-218. Obtenido de https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/40706/46472

Villanueva, A. (2015). *Gobernanza y Gestión pública.* Obtenido de https://marcelagonzalezduarte.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/01/aguilar-villanueva-gobernanza-y-gestion-publica.pdf

Woodrow, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, 197-222. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/pdf/2139277.pdf?refreqid=fastly-default%3A0ee4995e8c442e3823b8012ae68f2c47&ab_segments=&initiator=&acceptTC=1

VII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autores: Haro Manosalvas Joselyn Jamilex and Mejía Cedeño Jéssica Rubí
Fecha de recepción del abstract: lunes, 27 de octubre de 2026
Fecha de entrega del informe: lunes, 27 de octubre de 2026

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Tras evaluar el resumen presentado, se concluye que la traducción al inglés es adecuada y fiel al contenido. De acuerdo con la rúbrica aplicada para su valoración, se le asigna una calificación de 9, por lo que el trabajo queda aprobado.

Atentamente

MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 2. Formato de encuesta

Universidad Politécnica Estatal del Carchi

ENCUESTA DE CALIDAD Y ATENCIÓN

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS USUARIOS QUE HACEN USO DEL SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE (EMMAP – EP) EN EL CANTÓN SUCRE

Introducción: La Universidad Politécnica Estatal del Carchi se encuentra realizando una investigación acerca de la Gestión Pública de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable y su incidencia en la calidad del servicio en el cantón Sucre con fines rigurosamente académicos, por lo que pedimos comedidamente su colaboración dando respuesta a las siguientes preguntas.

Objetivo: Analizar la Gestión Pública de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable (EMMAP-EP) y su incidencia en la calidad del servicio en el cantón Sucre.

Lea detenidamente y escoja el número que mejor represente su opinión.

a) **El servicio de agua potable que llega a su casa cubre todas sus necesidades diarias, como por ejemplo lavar platos, lavar ropa, cocinar, entre más actividades domésticas.**

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

b) **La cantidad de agua potable que llega a su domicilio es adecuada a cada hora del día.**

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

c) **El agua que recibe es limpia y apta para el consumo.**

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

d) **El personal de atención al cliente de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, le brinda un trato respetuoso y amable.**

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

e) El tiempo de respuesta de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable, ante un reporte de fuga o falta de agua es rápido.

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

f) Es fácil hacer reclamos por errores en la cobranza del pago mensual de agua potable.

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

g) La Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable resuelve de manera definitiva sus quejas cuando las presento.

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

h) Usted está de acuerdo con el valor que le cobran por el servicio de agua potable

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

i) La Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable avisa a tiempo sobre cortes o reparaciones para que pueda abastecerse de agua con anticipación.

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

j) En general, el servicio de agua que recibe por parte de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable es aceptable en el Cantón Sucre.

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

Anexo 3. Formato de entrevista

Universidad Politécnica Estatal del Carchi
GUÍA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

1. ¿Qué normativas legales o reglamentos internos utiliza la EMMAP-EP para regular la prestación del servicio de agua potable en el cantón Sucre?

2. Desde su área de trabajo, ¿cómo se aplican los procedimientos establecidos en la Constitución del Ecuador, COOTAD o normativa municipal para garantizar la calidad del servicio?

3. ¿Qué procesos administrativos implementa la empresa para supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua potable?

4. ¿De qué manera la EMMAP-EP verifica el cumplimiento de los procedimientos técnicos y administrativos establecidos en los manuales o reglamentos institucionales?

5. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para registrar, atender y resolver las quejas o reclamos de los usuarios conforme a la normativa vigente?

6. ¿Cómo se realiza el control y seguimiento de las actividades operativas relacionadas con el abastecimiento de agua potable?

7. ¿Qué dificultades considera que existen en la aplicación de las normativas y procedimientos para brindar un servicio eficiente a la ciudadanía?

8. ¿Qué acciones administrativas desarrolla la empresa para mejorar la eficacia y continuidad del servicio de agua potable?

9. ¿Cómo evalúa la coordinación entre las diferentes áreas de la EMMAP-EP para el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la calidad del servicio?

10. Según su experiencia, ¿qué cambios o mejoras deberían implementarse en los procedimientos o normativas internas para fortalecer la gestión pública y la calidad del servicio?

Anexo 4. *Rendición de cuentas 2024*

INFORME NARRATIVO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua. "EMMAP-EP"

- Se efectuaron **193 inspecciones** y **379 nuevas conexiones** de guías domiciliarias.
- Se logró la conversión de **351 usuarios factibles a usuarios reales**, consolidando su incorporación al sistema de facturación.

Usuarios registrados en el sistema comercial AQUA SYSTEM de la empresa:

- En el año 2024 se recibieron 379 solicitudes para acceder al servicio de agua potable, según se detalla en la siguiente tabla, la cual muestra la distribución de dichas solicitudes por cantón

CANTONES	SOLICITUDES 2024	TOTAL, USUARIOS 2024
BOLÍVAR	53	4,315
JUNÍN	28	2,509
TOSAGUA	155	7,846
ESTANCILLA	18	1,224
SUCRE	64	7,832
SAN VICENTE	61	5,304
TOTAL	**379**	**29,030**

Anexo 5. *Evidencias de aplicación de instrumento*









