



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS
PÚBLICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.**

AUTORES:

**HIDROVO POLO DAYANA VALERIA
TUAREZ GILER KEVIN ALEXANDER**

TUTOR:

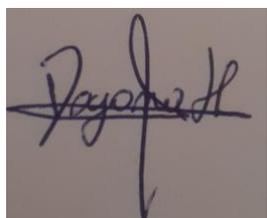
ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA. Mg

CALCETA, JULIO 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

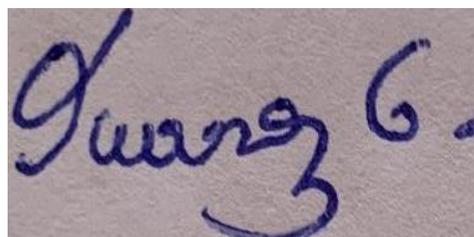
Yo Dayana Valeria Hidrovo Polo con cédula de ciudadanía 131522598-5, y Kevin Alexander Tuarez Giler con cédula de ciudadanía 135017592-1, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autores sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



DAYANA VALERIA HIDROVO POLO

CC: 131522598-5

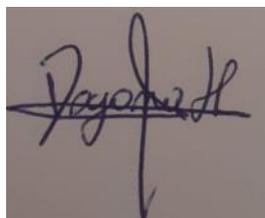


KEVIN ALEXANDER TUAREZ GILER

CC:135017592-1

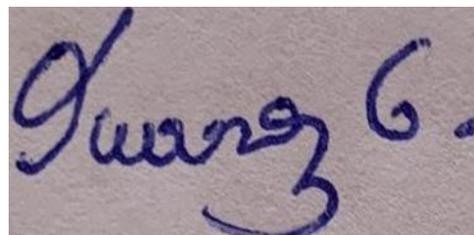
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo Dayana Valeria Hidrovo Polo con cédula de ciudadanía 131522598-5, y Kevin Alexander Tuarez Giler con cédula de ciudadanía 135017592-1, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



DAYANA VALERIA HIDROVO POLO

CC: 131522598-5



KEVIN ALEXANDER TUAREZ GILER

CC:135017592-1

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. José Ramón Santana Aveiga, Mg. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP, que ha sido desarrollado por Dayana Valeria Hidrovo Polo y Kevin Alexander Tuarez Giler, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA, Mg.

CC: 1310059967

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el Trabajo de Integración Curricular titulado: LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP, que ha sido desarrollado por Dayana Valeria Hidrovo Polo y Kevin Alexander Tuarez Giler, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López

ING. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA, Mg.

CC. 1306227610

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. ANDREA SOFIA MENDOZA ZAMBRANO

CC: 1309484135

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

EC. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR

CC:1307786465

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional en su institución. Gracias por la calidad de educación y la experiencia inolvidable que me han brindado durante estos años.

A Dios por darme la vida y la salud necesarias para poder alcanzar este logro en mi vida académica.

No podría haber llegado hasta aquí sin la ayuda y el apoyo de mi tutor, el Mg. José Santana Aveiga. Gracias por su dedicación, paciencia y orientación en cada paso del proceso de investigación y escritura de mi tesis.

A mis amigas incondicionales, Yomira Daza, Sindy Sanclemente, Dallely Barberán y Yelixa Sabando. Gracias por estar a mi lado en todo momento, por sus consejos, su apoyo y por compartir conmigo este sueño de convertirnos en profesionales.

A todas las personas que de alguna manera contribuyeron en este proceso. A los profesores que impartieron sus conocimientos, a los compañeros que compartieron experiencias, y a todas aquellas personas que brindaron su apoyo y ánimo. Gracias por ser parte de este logro en mi vida.

DAYANA VALERIA HIDROVO POLO

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por otorgar la oportunidad de formarme como un profesional más, por llenar de principios y valores morales y éticos.

A Dios por poner el camino a cada de los profesores los cuales ayudaron en todo este proceso educativo para formarme como profesional.

A los maestros que durante esta hermosa y ardua trayectoria académica no solo me impartieron conocimientos sino también la motivación para lograr esta meta Gracias por ser ustedes siempre los que llegaban con la mejor disposición para desempeñar su labor y amenizar cada hora de clase.

KEVIN ALEXANDER TUAREZ GILER

DEDICATORIA

Primero a Dios, quien me ha dado la vida, la salud y la capacidad de culminar esta importante etapa académica. Gracias por iluminar mi camino, por darme la fuerza y la paciencia necesarias para enfrentar cada obstáculo que se presentó en el camino hacia mi objetivo. A mi madre, María Eugenia Polo Mejía, gracias por ser mi mayor ejemplo de perseverancia y dedicación. Gracias por enseñarme a luchar por mis sueños, por apoyarme en todo momento y por brindarme tu amor incondicional. Eres mi mayor inspiración.

A mi esposo, por tu amor, comprensión y paciencia, gracias por ser mi compañero de vida y apoyarme en cada paso del camino. Gracias por creer en mí, por alentarme en los momentos difíciles y por ser mi motivación constante para seguir adelante. A mis hermanos, quienes han sido una parte fundamental de mi vida y han estado presentes en cada una de las etapas importantes de mi formación. Gracias por ser mi apoyo incondicional, por brindarme su amor y por ser mi familia.

Finalmente, quiero dedicar este logro a mi hijo, quien ha sido mi mayor motivación y razón para luchar cada día. Gracias por ser mi fuente de inspiración, por enseñarme a ser fuerte y perseverante. Este logro es para ti, para que sepas que con esfuerzo y dedicación se pueden alcanzar grandes cosas en la vida. Te amo con todo mi corazón.

DAYANA VALERIA HIDROVO POLO

DEDICATORIA

Quisiera comenzar agradeciendo a mis padres por darme la vida y darme una infancia llena de muchas alegrías, formación, educación que con mucho esfuerzo hoy en día esa cosecha tiene resultados bonitos y favorables, por siempre extender su hombro para apoyarme y escucharme en todo momento, a quienes dedico mi tesis, porque sin su apoyo nada de esto sería posible

También quiero agradecerles por cada día enseñarme los valores ya que muchos de mis logros han sido gracias a ustedes y formarme con reglas porque al final de cuentas son ustedes quienes me apoyaron a conseguir mi sueño. Papás sé que no ha sido nada fácil este camino, pero les juro que día a día trabajaré por darles todo lo que ustedes me dieron a mí, los amo con todas mis fuerzas y gracias por todo. El amor recibido y la dedicación de mis padres está reflejado en el resultado que me estoy convirtiendo, gracias a ustedes mis padres por estar listos y acompañarme en mi estudio. Para mí siempre serán el mayor orgullo de la vida y por siempre anhelar lo mejor para mi vida, por cada consejo que me han guiado al mejor camino de la vida.

Hoy puedo decir que sin mis papás no podría ser nada posible avanzar y mejorar porque ellos son mi apoyo incondicional que me motivan todos los días. La compañía de mis padres ha sido de vital importancia por esto es fundamental dedicar mi tesis a ellos ya que sé que son muy felices al igual que yo. Valoro y cabe resaltar, honrar el trabajo arduo que realizaron por ayudarme a cumplir mis metas.

KEVIN ALEXANDER TUAREZ GILER

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
DEDICATORIA	ix
CONTENIDO GENERAL	x
CONTENIDO DE FIGURAS, TABLAS Y FÓRMULAS	x
RESUMEN	xii
PALABRA CLAVE	xii
ABSTRACT	xiii
KEY WORS	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4

1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. IDEA A DEFENDER	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	1
2.1. HILO CONDUCTOR	1
2.2. POLÍTICAS PÚBLICAS	2
2.2.1. IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	3
2.2.2. TIPOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS	4
- POLÍTICAS PÚBLICAS ECONÓMICAS	5
- POLÍTICAS PÚBLICAS TÉCNICAS	6
- POLÍTICAS PÚBLICAS COMERCIALES	6
2.2.3. POLÍTICAS PÚBLICAS DEL AGUA POTABLE	7
2.3. PERCEPCIÓN	9
2.3.1. IMPORTANCIA DE LA PERCEPCIÓN	10
2.3.2. PROCESO DE PERCEPCIÓN	11
2.3.3. LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS	12
2.4. SERVICIOS	13
2.4.1. SERVICIOS PÚBLICOS	14
2.4.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	15

2.4.3. SERVICIOS AL USUARIO	17
2.5. PLAN DE MEJORA	18
2.5.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA	19
2.5.2. PASOS PARA UN PLAN DE MEJORA	20
2.6. EMPRESA EMMAP-EP	21
2.6.1. HISTORIA DE LA EMPRESA	21
2.6.2. VISIÓN	22
2.6.3. MISIÓN	22
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	23
3.1. UBICACIÓN	23
3.2. DURACIÓN	24
3.3. MÉTODOS	24
3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO/DEDUCTIVO	24
3.3.2. MÉTODO ANALÍTICO/SINTÉTICO	25
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	26
3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	27
3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	27
3.5. TÉCNICAS	28
3.5.1. ENTREVISTA	29

3.5.2. ENCUESTA	29
3.6. POBLACIÓN	30
3.7. MUESTRA	31
3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	32
3.8.1. SPSS	32
3.8.2. ESCALA DE LIKERT	33
3.8.3. ESCALA DE VALIDACIÓN	33
3.9. VARIABLES	34
3.10. PROCEDIMIENTOS	34
FASE I. IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CALIDAD Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA POTABLE EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.	34
FASE II. CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CALIDAD Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.	35
FASE III. PROPONER UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1. ETAPA I. IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CALIDAD Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA POTABLE EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP	38

4.2. ETAPA II. CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CALIDAD Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.	43
4.3. ETAPA III. PROPONER UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.	53
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. CONCLUSIONES	59
5.2. RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	70

CONTENIDO DE FIGURAS, TABLAS Y FÓRMULAS

Figura 2.1. Hilo conductor	1
Figura 3.1. Ubicación satelital "Empresa Pública EMMAP-EP"	23
Tabla 3.1. Segmentación del mercado	31
Tabla 4.1. Artículos de la Constitución del Ecuador	38
Tabla 4.2. Artículos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	39
Tabla 4.3. Reglamento de EMMAP-EP para la prestación del servicio de Agua Potable	40
Tabla 4.4. Regulaciones de ARCA	41

Tabla 4.5. Rango de edad.	44
Tabla 4.6. Género.	45
Tabla 4.7. Nivel de educación.	45
Tabla 4.8. Proceso de una política pública	46
Tabla 4.9. Importancia de las políticas públicas.	47
Tabla 4.10. Falencias en el servicio de agua potable.	47
Tabla 4.11. Políticas públicas para ofertar un buen servicio de agua potable	48
Tabla 4.12. Socialización de las políticas públicas.	49
Tabla 4.13. Servicio de agua potable gracias a las políticas públicas.	50
Tabla 4.14. Soluciones de las políticas públicas para el servicio potable.	50
Tabla 4.15. Charlas	51
Tabla 4.16. Compromiso entre los directivos y trabajadores	52
Tabla 4.17. Consideran que deben mejorar el servicio de agua potable en la empresa EMMAP-EP	52
Tabla 4.18. Análisis de resultados	53
Tabla 4.19. Plan de mejoramiento	58

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal diagnosticar la percepción de los usuarios sobre la aplicación de las políticas públicas de agua en la Empresa Pública EMMAP-EP, para la propuesta de estrategias de mejora, en la que se aplicaron los métodos inductivos/ deductivo, analítico/sintético que permitieron la comprensión y análisis de la información y los datos obtenidos, además se emplearon la investigación de tipo bibliográfica y de campo. Dentro de los resultados se logró conocer la percepción de los usuarios sobre las políticas públicas en la Empresa Pública EMMAP-EP mediante una encuesta aplicada a los ciudadanos los mismo que dieron a conocer falencias, como la carencia de charlas sobre el uso de las políticas públicas a los trabajadores, falta de compromiso por parte de los directivos y trabajadores de la empresa y poca socialización de las políticas públicas a los usuarios, es por ello que mediante esto se propuso un plan de mejora basado en las deficiencias detectadas, mismo que se compone de objetivos, estrategias, actividades, indicadores, responsable y tiempo de implementación. Por último, se concluye que gracias al diagnóstico obtenido sobre las políticas públicas en la empresa EMMAP-EP se logró conocer los problemas existentes los cuales serán contrarrestados mediante la propuesta del plan de mejora.

PALABRAS CLAVE

Diagnóstico, Propuesta, Plan de mejoramiento, Ciudadanos, Socialización.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to diagnose the perception of users about the application of public water policies in the Public Company EMMAP-EP, for the proposal of improvement strategies, in which the inductive/deductive, analytical/synthetic methods were applied that allowed the understanding and analysis of the information and data obtained. In addition, bibliographic and field research were used. Among the results, it was possible to know the perception of the users about the public policies in the Public Company EMMAP-EP through a survey applied to the citizens, which revealed shortcomings, such as the lack of talks on the use of public policies to the workers, lack of commitment on the part of the managers and workers of the company and little socialization of public policies to the users. That is why through this, an improvement plan was proposed based on the deficiencies detected, which is composed of objectives, strategies, activities, indicators, responsible and implementation time. Finally, it is concluded that thanks to the diagnosis obtained on the public policies in the EMMAP-EP company, it was possible to know the existing problems which will be counteracted through the proposal of the improvement plan.

KEY WORS

Diagnosis, Proposal, Improvement Plan, Citizens, Socialization.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial han existido conflictos en la creación y aplicabilidad de las políticas públicas en las organizaciones, por lo que, dichas políticas públicas no cuentan con un fin claro, otras en cambio no han sido ejecutadas correctamente, esto debido a la falta de conocimientos de los directivos de las empresas, en este sentido Montenegro et al. (2022) manifiestan que, actualmente las fallas que tienen las empresas públicas, es que no conocen el objetivo de las políticas, pero sobre todo las directrices para el manejo de las mismas, si bien es cierto, la ciudadanía es la más afectada, existen interpretaciones negativas de parte de los usuarios, ya que no se encuentran conformes por el servicio recibido.

Por otro lado, las políticas públicas ante la percepción de los servicios han tenido diversos enfoques, ya que las empresas han llegado a la confusión en la aplicabilidad, por lo que, las organizaciones no han sido capacitadas o instruidas sobre el manejo de las mismas, Solís et al (2020) en su investigación destacan que la falta de socialización del gobierno nacional sobre las políticas públicas para las áreas específicas ha incrementado un sistema no favorable para la satisfacción de la ciudadanía en diversos servicios percibidos, cabe indicar que por dicha problemática se ha afectado la prestación de servicios del agua potable.

El mismo autor indica que en el 2016, se realizó un estudio cuantitativo-descriptivo de percepción de población por medio de una encuesta semiestructurada dirigida a 800 personas, a través de llamadas a teléfonos fijos. Se encontró que lo costarricenses: Percibieron que el agua es un bien público y que existe mayor

disponibilidad de la que en realidad hay, el 22 % indicó tener problemas de abastecimiento, infraestructura y/o calidad del agua, por lo que la ciudadanía es consciente de la contaminación de los cuerpos de agua, además percibieron afectación por inundaciones y deslizamientos, el 55 % coincidió en que el agua para consumo proviene de pozos y nacientes, pero solo el 12 % y el 36 % tuvo una noción general de lo que es un acuífero y el agua subterránea, respectivamente.

Por otra parte, se conoce que la gobernabilidad aplicada al agua se refiere a la capacidad de la sociedad de movilizar energías en forma coherente para el desarrollo sustentable de los recursos hídricos. En dicha definición se incluye la capacidad de diseño de políticas públicas que sean socialmente aceptadas, orientadas al desarrollo sustentable de los recursos hídricos, y de hacer efectiva su implementación por los diferentes actores involucrados (Jurabale et al., 2020).

En el Ecuador la concepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios recibidos por la empresa de agua potable, es que existe una despreocupación ante la mejora del servicio que prestan, además por el desinterés que tienen las organizaciones en la aplicación de las políticas públicas, lo que hace que, las personas no se sientan satisfechas, por lo que, se genera malestar en los usuarios, según Arrollo y García (2022) uno de los retos más grande del gobierno ecuatoriano es crear políticas públicas que respondan a las expectativas de la ciudadanía, sin embargo, existen problemas de gobernanza, formulación y aplicación de las mismas, cabe indicar que esto no permite que dichas empresas mejoren la calidad de sus servicios y por ende que se cumplan con las expectativas de la colectividad.

En la provincia de Manabí también se cuentan con algunas plantas de agua potable, sin embargo, varias de estas potabilizadoras no ha estudiado a la ciudadanía para obtener un criterio o la percepción sobre las políticas públicas, ya que la problemática de no recibir un buen servicio de agua potable radica en que las empresas públicas, no están interesadas en aplicar correctamente las políticas, de acuerdo con Azevedo y Correa (2018) cuando las políticas públicas fallan, no se logra cumplir con el requerimiento de la ciudadanía, ya que están enfocadas en hacer brindar un buen servicio, en la provincia la empresa EMMAP-EP abastece de agua a los cantones como Tosagua, Bolívar, Junín, Sucre y San Vicente.

Los servicios de agua potable en la empresa pública EMMAP-EP según una entrevista no estructurada a varios de los usuarios de la empresa acerca de la percepción de las políticas públicas, se deduce que hay problemáticas como la falta de servicio vital el descontento de la comunidad, además también se conoció que existe una mala atención al usuario que ocasiona inconvenientes para con la imagen de la institución y la falta de pago a las planillas debido a que no mantienen un acercamiento con el usuario, por ende, es necesario estudiar al cliente y conocer sus requerimientos y de esta manera medir la confiabilidad de las personas que tienen dicho servicio.

Si bien es cierto las causas más comunes que generan los inconvenientes antes mencionados, es que la empresa no cuenta con un personal altamente capacitado en los conocimientos que se deben aplicar en cada uno de los procesos en los cuales presentan falencias, además que no se aplican las políticas públicas de manera correcta por la falta de conocimientos sobre ellas y por ende por el escaso control, supervisión y dirección de las mismas.

Como alternativa se propone un plan de mejoramiento en donde los colaboradores de la empresa EMMAP-EP en el momento de dejar las planillas realice un acercamiento directo con el usuario y consultar sobre el servicio proporcionado en beneficio de ambas partes y buscar la mejora continua dentro de la institución, con estos antecedentes, los autores se plantean la siguiente interrogante: ¿Cómo incide la percepción de los usuarios sobre las políticas públicas de calidad y comercialización de agua potable en la propuesta de estrategias de mejora para la empresa pública EMMAP-EP?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar las políticas públicas sobre la percepción de la ciudadanía en la prestación de los servicios a los usuarios de la empresa pública EMMAP-EP para mejoramiento de los canales de difusión de la institución con los usuarios, permitirá recabar información para el mejoramiento del servicio en dicha organización de tal manera que esta pueda tener un crecimiento en el mercado de servicios y por ende atender los requerimientos de los ciudadanos, por esta razón, Llanos (2021) manifiesta que las políticas públicas son cursos de acción tendentes a la solución de problemas públicos, definidos en medio de una situación de complejidad social y de relaciones de poder las mismas que ayudan a tomar decisiones en beneficio a la ciudadanía.

Legalmente este trabajo se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 318 el cual hace referencia sobre el agua, por lo que, establece que: “El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua”.

Por otro lado, la misma Constitución de la República del Ecuador (2008) en el literal 3 del artículo 277 muestra que para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado: “Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento” de tal manera que las organizaciones puedan emplearlas y mediante ellas puedan lograr brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, lo que está respaldado en el artículo 52 donde indica que: “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”.

Socialmente las familias de los cantones que reciben el servicio de agua potable de la empresa han mejorado las relaciones usuarios empresa, ya que permite este estudio una difusión de las políticas públicas que mejoran la percepción en la prestación de servicios y al conocimiento de sus derechos y obligaciones, por otro lado, mediante la aplicación de las políticas públicas se logra determinar cada una de las falencias u anomalías que se generan por la mala aplicación de las mismas y por ende se logra tomar acciones correctivas para mejorar el servicio, López (2021) sostiene que: Las políticas públicas son acciones de gobierno orientadas en beneficio de la población y su diseño parte del entorno y necesidades sociales.

Económicamente, se justifica ya que por medio del criterio o percepción de la ciudadanía sobre las políticas públicas se toman las mejores decisiones y por ende se optimiza el recurso económico de la organización debido a que se evitan gastos innecesarios por inconvenientes o falencias en diversos procesos generados por la empresa pública EMMAP-EP, es decir las políticas públicas ayudan a mejorar el desarrollo de las actividades y por ende a cumplir los objetivos organizacionales evitando así procesos que lleven a la regulaciones de valores que no hayan sido

generados por prácticas que no estén sustentados legalmente, como lo indican Chaverri y Arguedas (2020) la aplicación de las políticas públicas aportan a desarrollo económico de las organizaciones.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar la percepción de los usuarios sobre la aplicación de las políticas públicas de calidad y comercialización de agua potable en la empresa pública EMMAP-EP para la propuesta de estrategias de mejora.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la aplicabilidad de las políticas públicas de calidad y comercialización de agua potable en la percepción de los usuarios de la empresa pública EMMAP-EP.
- Conocer la percepción de los usuarios sobre las políticas públicas de calidad y comercialización de agua potable en la empresa pública EMMAP-EP.
- Proponer un plan de mejoramiento para las deficiencias detectadas en la empresa pública EMMAP-EP.

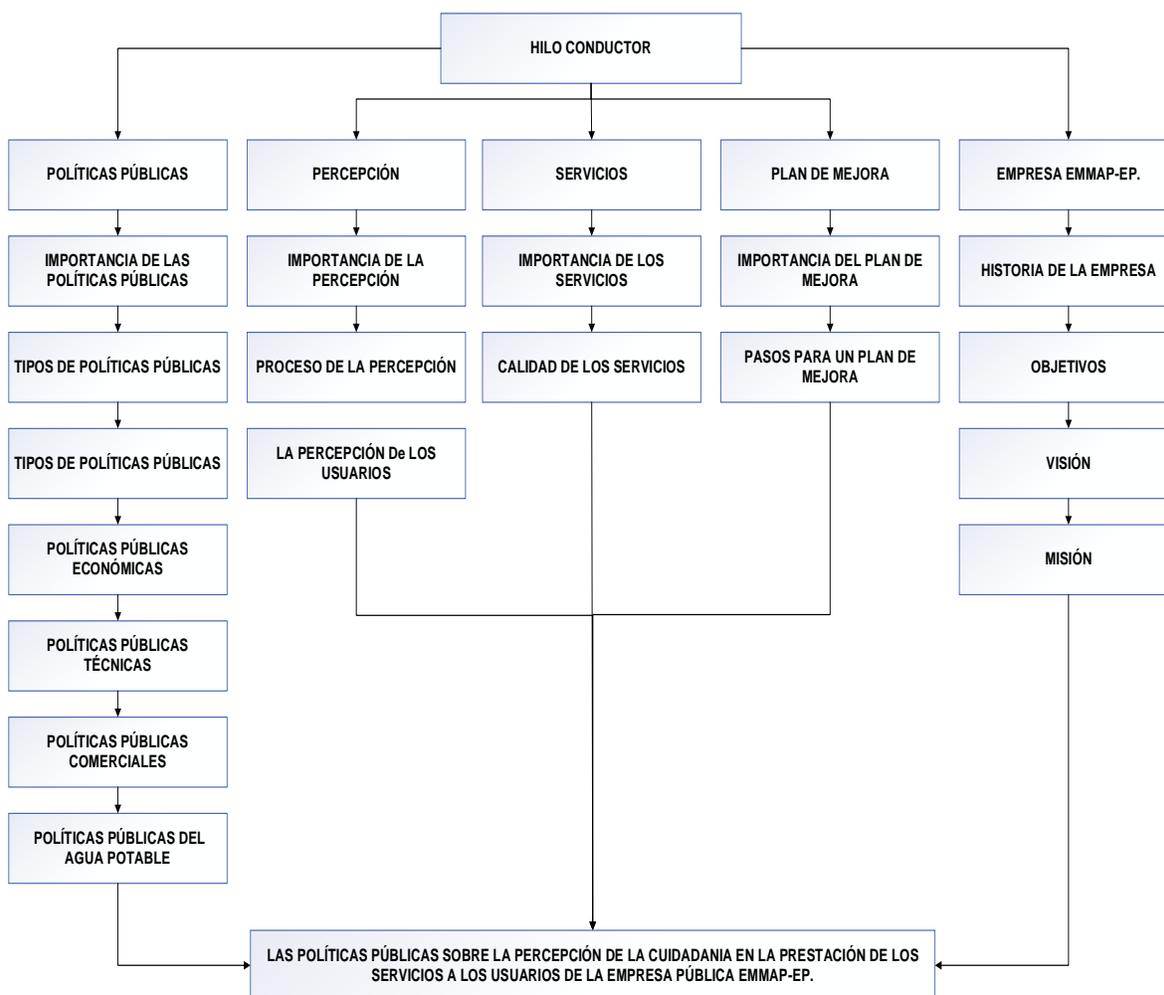
1.4. IDEA A DEFENDER

La percepción de los usuarios sobre las políticas públicas de calidad y comercialización de agua potable incide en la propuesta de estrategias de mejora en la empresa pública EMMAP-EP

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. HILO CONDUCTOR

Figura 2.1. Hilo conductor



Fuente. Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 1 que muestra el hilo conductor con todos los epígrafes relevantes de la investigación, con el fin de que se lleve un orden adecuado para la búsqueda de dichos temas, estos fueron revisados en las

diferentes direcciones con su respectiva bibliografía, si bien es cierto esta estructura también ayudará a los investigadores a familiarizarse con el tema de estudio.

2.2. POLÍTICAS PÚBLICAS

Chaverri y Arguedas (2020) sostienen que las políticas públicas se caracterizan por ser una indagación de soluciones a una problemática social en específico, en concreto, es una herramienta dirigida a la acción, para encontrar respuestas positivas a un problema, en ellas existen instrumentos que posibilitan formar conjuntamente resoluciones que repercuten favorablemente en la vida de cada persona, los niños, niñas, jóvenes, adultos, personas mayores y los moradores o ciudadanos ayudan abordar diversos temas que son fundamentales para los usuarios.

Las políticas públicas son las que permiten ejecutar cada una de las actividades de las organizaciones, es decir estas ayudan a que se trabaje de la forma más correcta aportando al desarrollo económico y por ende el crecimiento organizacional, desde la perspectiva de Guardamagna & Reyes (2019) las políticas públicas son un instrumento desarrollado por los estados modernos a través de los gobiernos; estas forman parte de la transformación de la sociedad; finalmente, la política pública consiste en la determinación de un objetivo por medio de la movilización de las herramientas del Estado, entre ellas, la ley y el dinero, para lograr una transformación del comportamiento de las personas que supuestamente son responsables de algún problema público.

El término "política pública" se refiere a lineamientos, direcciones y, al mismo tiempo, cursos de acción que toman los políticos y que sirven de base para la toma de decisiones en los distintos niveles de gobierno. En consecuencia, hay cuatro

categorías diferentes de política pública que deben distinguirse en los niveles de gobierno nacional, regional, provincial y local. De acuerdo con Azevedo y Correa (2018) los estudios políticos no solo se enfocan en elecciones, instituciones, modelos democráticos, partidos políticos, estilos de liderazgo o grupos de interés. También cubre los procedimientos para la toma de decisiones gubernamentales, así como su implementación y efectos.

2.2.1. IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Según Montenegro et al. (2021) las políticas públicas son la forma más efectiva, precisa y fuerte de transformar el país y llevar al desarrollo a millones de personas, es por ello, que el estado es el responsable de que los ciudadanos gocen de una oportunidad que les ayude con su desenvolvimiento propio. Es un proceso muy importante para el colectivo ya que, encuentran soluciones a los problemas sociales como: la malnutrición, inseguridad, pobreza, desempleo, cambio climático, desigualdad de género, entre otros, en pocas palabras, ayudan a determinar las prioridades de la sociedad.

Por su parte Marcillo y Domínguez (2019) manifiestan que la importancia de políticas públicas es el no arriesgarse de subsistir a un diseño normativo si no que más bien a proyectar, programar, diseñar y fomentar una herramienta, que pueda dar a largo plazo recursos necesarios que puedan llevar a cabo una alianza entre el estado y la sociedad civil para un bien común, sin embargo, no hay que dejar atrás las necesidades de los pueblos vulnerables, muchas veces se olvida esta pequeña o gran parte de los usuarios haciendo que no haya crecimiento socioeconómico en un país, la escasez de actores sociales, que den a conocer esta situación a los entes gubernamentales y hacer que estos cumplan con el régimen público.

Acercas de la importancia de las políticas públicas son el instrumento importante de un gobierno por el cual da una solución a una intervención de un problema que afecta al ciudadano y que esta se lleva a cabo con la participación de la ciudadanía, la cual plantean la solución viable para resolver la pretensión e itinerarios que dará una ejecución de estas acciones. En este sentido, Chaverri y Arguedas (2020) indican que estas son importantes porque permiten una mejor sustentación de la toma de decisiones dentro de las organizaciones, ya que emplea información confiable sobre la eficacia de las intervenciones para respaldar la elección de determinadas opciones, para brindar un mejor servicio a la comunidad.

2.2.2. TIPOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

No todas las organizaciones emplean las mismas políticas, estas son diseñadas de acuerdo a las necesidades de cada institución, las mismas que se han diseñado para manejar de manera positiva un conflicto, por otro lado, se conoce que estas se enfocan en la parte social, cultural, productiva, de servicios entre otras, en palabras de Montenegro et al. (2021) hay muchos tipos de políticas y esto se debe a que existen actividades en un país, estas se enfocan directamente al área social, económica, ambiente, agua, alimentación, cultural y productiva.

Para dar un cambio positivo dentro de las organizaciones es necesario implementar políticas públicas, si bien es cierto existen varios tipos, es decir cada una diseñada para cada proceso o actividad que se va realizar con el fin de satisfacer las necesidades de una comunidad o grupo de personas, de acuerdo con Lefont et al. (2020) los diversos tipos de políticas públicas las cuales son técnicas, económicas, comerciales, entre otras de acuerdo a las actividades que se generen en cada país.

Los tipos de políticas públicas se basan en diversos enfoques que sirven para resolver un problema, cabe indicar que existen procesos de soluciones cortos, largos, rápidos y complejos, por ello se indica que son varios los tipos de políticas de acuerdo a la actividad, en este caso se nombran tres: restrictivas, regulatorias y facilitadoras las cuales sirven para crear apartados de acuerdo a las necesidades que tienen en este caso las organizaciones que son quienes las emplean para tener a un público satisfecho. Es importante señalar que las políticas públicas surgen como producto de un sistema político-administrativo, las mismas que son creadas por el gobierno de acuerdo a las necesidades de los usuarios (Marcillo y Domínguez, 2019).

- **POLÍTICAS PÚBLICAS ECONÓMICAS**

La gran parte de las empresas públicas han optado por implementar políticas que les permitan mejorar la rentabilidad, aplicando diversos parámetros o criterios en el área económica enfocados en el bienestar de la empresa tanto interno, es decir en la producción y externo como son los usuarios, en este sentido, Villena (2018) manifiesta que las políticas públicas aportan a la calidad el agua y a su crecimiento económico logrando con ello el bienestar de la sociedad.

Las políticas públicas económicas son creadas con la finalidad de que la empresa tenga una estabilidad financiera, por ende, el suministro debe de ser de calidad, a un precio accesible por la ciudadanía y se suma a esto un buen sistema de recaudación para la organización, logrando con ello también el crecimiento de la misma empresa y atender las necesidades de los usuarios de una población, según Perugachi y Cachipundo (2020) las políticas no solo benefician económicamente a la empresa dedicadas a brindar el agua potable sino también a su comunidad, ya que pagarían un precio justo por dicho servicio.

- POLÍTICAS PÚBLICAS TÉCNICAS

Las políticas públicas técnicas se basan en los lineamientos que rigen la forma de elaborar el producto, en cuanto al sistema o método que se utiliza para el mismo, es decir se basa en la disciplina en la producción, por otro lado, también hacen énfasis el que se utilicen materiales, equipos y maquinarias de calidad, de tal manera que se logre tener a una comunidad satisfecha de acuerdo a los requerimientos de los mismos. Para Salazar et al. (2020) los lineamientos técnicos de una organización deben estar en constante cambio con el fin de ofrecer un agua limpia y de calidad a la ciudadanía.

Las políticas públicas técnicas son las que ayudan a que se maneje todos los recursos en cuanto a la producción mejorando las condiciones en este caso del agua y además el servicio de manera general, es de decir eficiente, eficaz y sobre todo que exista productividad y calidad. Por ello, Perugachi y Cachipundo (2020) manifiestan que los gobiernos están preocupados a medida que la tecnología avanza en ir mejorando aquellos aspectos del área técnica de las empresas de agua.

- POLÍTICAS PÚBLICAS COMERCIALES

Las políticas públicas comerciales hoy en día se consideran como las herramientas claves para la comercialización del producto o servicio, de tal manera que controla los procesos y procedimientos de cómo hacer que el producto llegue al consumidor satisfaciendo sus necesidades y por ende obtener un beneficio económico del mismo. En este sentido, Llanos (2021) menciona que políticas públicas han sido creadas con diferente fin, uno de ellos es mejorar el sistema de comercialización correcto del agua potable.

En cuanto a las políticas públicas comerciales estas están enfocadas a los planes de la compra y ventas del producto haciendo que exista una tranquilidad a los clientes por pagar un precio adecuado y justo, como también para la empresa debido a que incrementará su rentabilidad, según datos del Consejo Nacional de Competencias (CNC, 2018) dentro de la gestión de las políticas públicas se encuentran varias dentro de ellas la que se encarga de regir o controlar el sistema de comercialización con el propósito de que hacer crecer económicamente a la organización.

2.2.3. POLÍTICAS PÚBLICAS DEL AGUA POTABLE

Las políticas públicas para el sector de agua potable han sido creadas con el fin de que se tenga un acceso de agua en los diferentes sectores tanto rural como urbano, además estas buscan que el agua sea de calidad haciendo que la ciudadanía utilice el agua la cual está apta para el consumo humano. Si bien es cierto, las políticas son lineamientos que permiten contar con esquemas de apoyo, asesoría y asistencia técnica para la administración, operación y mantenimiento en el agua potable, en relación a esto, Salazar et al. (2020) manifiestan que las políticas públicas del agua potable están hechas con el fin de beneficiar al sector rural y urbano de un lugar.

Por otro lado, las políticas públicas se han enfocado en brindar mejores condiciones de calidad del agua logrando con ello que exista cobertura en todas las localidades del servicio tal como lo indica las normativas del estado ecuatoriano, es por ello, que permanentemente gracias a dichas políticas actualmente se toma en cuenta a la ciudadanía en el diseño, construcción y administración de las inversiones físicas de dicha organización, por lo cual, Villena (2018) explica que las políticas públicas son creadas por el gobierno el único fin de que los pueblos reciban una agua apta para el consumo humano y que no perjudique la salud de los mismos.

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6, formulado por el Grupo de Trabajo Abierto de las Naciones Unidas, plantea una misión ambiciosa, pero viable, para los dos próximos decenios: “Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos”. Consideramos que ese objetivo puede alcanzarse mediante la aplicación de cuatro principios: 1) separar el agua potable de las aguas residuales; 2) facilitar el acceso al agua potable y tratarla para eliminar contaminantes químicos y biológicos; 3) proteger y recuperar los ecosistemas de agua dulce; y 4) salvaguardar el acceso al agua y el derecho al uso del agua (Brookes y Cayelan, 2022).

Muchos son los organismos que se han unido para hacer que el agua potable llegue a todos los lugares donde lo necesiten de tal manera que estas personas cuenten con muy buena salud, si bien es cierto muchas familias no cuentan con este recurso sobre todo en el sector rural, por ello, el Plan Nacional de Desarrollo (PND, 2022) establece que se deben fortalecer los sistemas de agua potable y saneamiento como elementos fundamentales para garantizar la salud de la población, lo que conlleva a que las personas se sientan satisfechas.

La dotación de agua en la provincia de Manabí es muy frecuente, aunque exista malestar en los ciudadanos, sobre todo en los cantones Junín, Tosagua, Sucre, San Vicente, Bolívar que se alimentan de agua de la empresa EMMARS que se encuentra ubicada en la parroquia la Estancilla, por ello, se constató información que se encuentra en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Manabí (PDOT, 2021), donde se expone que: Bolívar cuenta con una dotación de agua del 24,88%, Junín 36,87%, Tosagua 63,51%, Sucre con el 47,35% y San Vicente con el 52,45%.

2.3. PERCEPCIÓN

Es un proceso psíquico o mental que proporciona el conocimiento necesario sobre el medio, esto ayuda a comprender el significado de cada uno de los estímulos que recibe el cerebro. En palabras de Salcedo et al. (2022) la percepción emplea diferentes modalidades como proceso básico para el aprendizaje, entre ellas están las visuales, auditivas y kinestésicas, en otras palabras, la información que obtiene el ser humano tiene un proceso de selección, esta permite captar fragmentos de una indagación, sin embargo, las personas perciben lo más relevante o importante y está se genera a través de la atención.

La percepción se la conoce como un proceso mental en el cual el ser humano recibe de todo lo que rodea o del medio en el que se encuentra, permite también notar el significado de los estímulos recibidos, la percepción emplea diferentes canales visuales, auditivos y kinestésicos, cabe indicar que por medio de estos canales es donde nace el aprendizaje, según Vargas (1994) la percepción es el proceso cognitivo de la conciencia el cual se basa en el reconocimiento, interpretación y significación para brindar un criterio en cuanto a lo que está observando en el entorno.

La percepción es el proceso de carácter acumulativo que muestra la potencia captada por receptores sensoriales el cual puede convertirse en el reconocimiento de los objetos reales, la misma que aplicada en diversos grados de habilidad, si bien es cierto dentro de este proceso existen tres fases la selección, organización e interpretación, por su parte Caverro et al. (2021) indican que la percepción es un análisis que se realiza sobre un hecho o fenómeno en estudio, el mismo que se lo ejecuta por medio de receptores sensoriales, por otro lado, también se conoce que la percepción tiene dos principales características: La atención y la selección que

permite analizar, procesar y distinguir cosas en el ambiente de un objeto percibido por una persona.

2.3.1. IMPORTANCIA DE LA PERCEPCIÓN

Por otro lado, también se conoce que la percepción es de gran importancia dentro del comportamiento de un grupo de personas debido a que los individuos deben basarse a la realidad, es decir a lo que tienen en su entorno. la percepción de las personas influye debido a que los factores de la toma de decisiones influyen dentro de ella; la situación que es el tiempo, el ambiente, o también se conoce como el escenario social, otro factor es el receptor que son las actitudes, personalidad, motivos, expectativas y experiencia que tiene la persona, en concordancia con Molero et al. (2020) la percepción es la interpretación única e individual de las personas sobre una cosa, cabe indicar que la percepción puede ser subjetiva, selectiva, y temporal.

Esta es importante porque ayuda directamente a tener el criterio de lo que ha visto, ha tocado, saboreado u oído, por lo tanto, es una apreciación que permite saber el criterio de un hecho o fenómeno en estudio, en lo referente a la parte, de la administración existen varios criterios dentro de ellos se encuentra, para Ramírez et al. (2020) la percepción es de gran importancia debido a que esta permite obtener un criterio del usuario o cliente con el fin de que este sirva para fomentar la mejora continua de los productos y servicios en las organizaciones y de esta manera mantener al usuario o cliente satisfecho.

Las mentes productivas de las personas son las que aportan con una buena percepción, es decir, es necesario que las personas tengan concentración, de tal manera que se brindan criterios acertados, por otro lado, Ramírez et al., (2020)

manifiestan que la percepción es lo que una persona piensa y que lo puede decir, sobre todo cuando lo presenciado es de manera positiva el cual permita ayudar a mejorar una situación. Cabe indicar que existen dos tipos de percepción racional y emocional que sin duda alguna tiene sus ventajas y desventajas al momento de tratar de percibir algo.

2.3.2. PROCESO DE PERCEPCIÓN

Zambrano y Vera (2020) manifiestan que el proceso de la percepción contiene diversas características entre ellas se encuentra la subjetividad que se refiere a la percepción particular de cada persona es decir no se basa sustentos teóricos si no en la historia individual de cada individuo: La selectividad suele seleccionar los estímulos externos redactándolos de forma subjetiva los cuales son valorado por su propia escala o dándole factores importantes a los mismos. La temporalidad es el proceso que está sujeto a los cambios, se puede modificar de acuerdos a las nuevas experiencias que se van palpando en el diario vivir de las organizaciones. La motivación es un elemento esencial que impacta en la percepción del clima organizacional, permite canalizar esfuerzo y conducta de la persona.

Por otro lado, Salcedo et al. (2022) expresaron que gracias a la percepción de los ciudadanos se logran tomar acciones correctivas y por ende permite cumplir con los objetivos empresariales, cabe indicar que para tener clara la percepción de los ciudadanos se les debe aplicar un diagnóstico o deben ser evaluados mediante herramientas claves como pueden ser encuestas, buzones de sugerencias, plásticas u otros métodos, que ayudarán a obtener un análisis de los mismo haciendo que la empresa tome decisiones para la mejora continua.

La percepción es uno de los procesos que tienen los seres humanos, para analizar, describir, captar, procesar y dar sentido de algo, en este caso puede ser de un producto o servicio, refiriéndose al área de organizaciones, según Freré et al. (2022) la percepción tiene varios procesos en los cuales se conoce algo, además, se conoce el tiempo en que se detecta y por último la motivación que se tiene de aquello.

2.3.3. LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

La percepción de los usuarios antes los servicios básicos, se realiza mediante un estudio, donde se puede observar la satisfacción de los ciudadanos, aparte incluye un análisis de agendamiento en forma de un conjunto asuntos de atención por parte de la ciudadanía, en los términos de Suárez et al. (2019) la percepción de los usuarios es la resolución de la atribución de los principios de calidad y calidez de todos los ciudadanos, mediante la obtención de los resultados analizados se llega a la conclusión de que no todos los funcionarios cumplen con sus respectivas normativas y ética para llevar a cabo un buen manejo de estas organizaciones

Por otra parte, la percepción de los usuarios se centra en brindar una mejor calidad de servicios para los habitantes del país al que pertenecen teniendo en cuenta las necesidades que estos presentan, cubriendo con cada una de las necesidades de los ciudadanos respecto a los factores sociales y culturales y al estilo de vida que están personas llevan, según Zambrano y Vera (2020) percepción del usuario se conoce como el grupo de conceptos y aptitudes que desarrollan los ciudadanos logrando cumplir con sus expectativas y cubriendo sus necesidades, por lo tanto, este se basa en el criterio que tienen los usuarios ante el servicio recibido.

La percepción de los usuarios es una asistencia básica en la que se examina la satisfacción de los mismos que viven en una zona específica, cabe indicar que la percepción de los usuarios es un criterio en el que se analiza y mediante ello se logra mejorar el estilo y calidad de los servicios para las personas que habitan en una zona determinada, teniendo por objetivo principal las necesidades que ellos presentan, en palabras de Cobo et al. (2018) la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio es un tema que debe priorizarse debido a que este ayuda a tomar acciones correctivas a las organizaciones” y de esta manera brindar un servicio de calidad que satisfaga las exigencias de los requerimientos por parte de la ciudadanía.

Las dimensiones que se tomarán en cuenta para conocer la percepción son la siguiente: confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles como medir la capacidad física que tiene la empresa, las cuales permiten mediante una evaluación conocer un diagnóstico claro que permite implementar soluciones basadas en estrategias para mejorar la calidad en este caso, del agua potable, en este contexto del Pino y Medina (2018) mencionan que es clave tener claro las dimensiones, ya que son muy útil para conocer la percepción del usuario.

2.4. SERVICIOS

Los servicios son todas aquellas actividades que se realizan para satisfacer a un grupo de personas, si bien es cierto existen los servicios públicos que son del gobierno nacional y los privados que son los que brindan las empresas, cabe indicar que estos son intangibles es decir no se pueden tocar y este se palpa una vez que se ha recibido, por lo tanto, para llevar a cabo un servicio se necesita tener principios, por lo que, las organizaciones deben tener un personal altamente capacitado, ante esto Rojas et al. (2020) definen a los servicios como aquellos que se brindan y que se pueden percibir pero no se pueden tocar.

Desde los inicios de la vida los humanos tuvieron necesidad y a medida que ha pasado el tiempo han nacido requerimientos para una mejor calidad de vida, por lo que, se han creado diversos servicios, los cuales cubren las necesidades básicas de las personas, cabe indicar que existen diferentes servicios, en palabras de Silva et al. (2021) los ciudadanos con servicios públicos y privados que cubren necesidades en los diferentes campos de la necesidad en los sitios que los requieran. Si bien es cierto a medida que han pasado los años se han ido mejorando cada uno de los recursos que se ofrecen debido a los cambios tecnológicos.

Albuja (2021) indica que los servicios son aquellas prestaciones para satisfacer el interés o una necesidad de carácter público o privado, si bien cierto, son muchos de los servicios que se ofrecen y estos van apareciendo de acuerdo a las necesidades que se van presentando en la ciudadanía, por lo que, estas organizaciones día a día se aseguran de mejorar sus servicios por medio de estrategias, planes y captando a los mejores profesionales de tal manera que se cumplan con las necesidades de los usuarios o ciudadanía en general de donde requieran el servicio.

2.4.1. SERVICIOS PÚBLICOS

Los servicios públicos se refieren aquellas actividades que están a cargo de las autoridades o del gobierno, estos permitan resolver a diferentes comunidades las necesidades, como la distribución de agua, luz, gas, teléfono, salud, educación y el transporte, si bien es cierto, la mayoría de las personas son indispensable a estos servicios por lo que cada día las organizaciones que se dedican a estas tareas buscan mejorar de tal manera que puedan mantener satisfecho a los ciudadanos de los diferentes lugares, por ello, Machín et al. (2020) señalan que los servicios

públicos nacieron desde la necesidad de los ciudadanos en lo que respecta a luz, agua, vivienda, salud y seguridad.

Los requerimiento de los servicios públicos se generan a nivel nacional, provincial y cantonal en un país, por lo que, las organizaciones se encuentran siempre a la vanguardia de ofrecer un servicio que cumplan con las necesidades de la ciudadanía, estos son considerados básicos para el desarrollo de las actividades diarias de las personas como por ejemplo la luz, agua y vivienda, otros de los servicios que son notables la seguridad en este caso, la policía nacional, así mismo la salud y el transporte urbano, para Lobato y Villalbí (2019) todos los ciudadanos en los diferentes lugares en un país gozan de los servicios públicos debido a que estos son indispensable para la vida de cada uno.

Los servicios públicos son todos aquellos que brindan satisfacción a la ciudadanía los más conocidos son la prestación de servicios de agua potable, luz, y teléfono, es decir son servicios que no se pueden palpar pero que son útil en la vida diaria de la ciudadanía, cabe indicar que las exigencias día a día han ido creciendo, por lo que el estado fue incrementando nuevos servicios de tal manera que los usuarios se sientan satisfecho, según Mancebo (2021) existen muchos servicios los cuales se ofrecen para cubrir una necesidad, sin embargo, los principales son seguridad, salud, agua y actualmente que el internet.

2.4.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Existen varios prestadores de servicios a nivel nacional, estas cuentan el compromiso para cumplir los objetivos de la organización, de la misma forma hoy en día han empleado en las diversas organizaciones varias estrategias que les permita crecer o caminar hacia el crecimiento organizacional, y por ende brindar un

servicio de calidad, es decir que sus trabajadores realizan sus actividades con eficiencia y eficacia. La calidad de los servicios públicos se basa en nuevos procesos, tomas de decisiones acertadas, profesionales capacitados con conocimientos, habilidades y destrezas para el desarrollo de la organización (Terán et al. 2021).

La calidad de los servicios se basa en aplicar nuevos planes, acciones, estrategias y procesos para una mejor ejecución de las actividades en el sector público, logrando con ello la satisfacción de los usuarios, es decir cumpliendo con los requerimientos que solicitan en las entidades que son regidas por el estado, por ende, aplican constantes capacitaciones al talento humano para obtener nuevos conocimientos y de esta manera trabajar con eficacia y eficiencia. Las organizaciones del sector público se caracterizan por tener objetivos claros y correctamente planificados”, lo que permite que los usuarios reciban servicios de calidad (Miranda et al, 2021).

Las organizaciones públicas están comprometidas en brindar servicios calidad en todos los ámbitos, tanto en la salud, como en la seguridad, el agua potable entre otros, en la investigación de Mancebo (2021) se señala que la prestación de servicios ha tomado fuerzas debido a los cambios tecnológicos que se han presentados, por ende, se ha expuesto a nuevos retos de exigencias, es por ello que la ciudadanía goza de servicios altamente eficiente, servicios como ambulancia, cuerpo de bomberos, en el ámbito de la salud, luz, y teléfono y otros servicios que son de competencia de la entidad pública.

2.4.3. SERVICIOS AL USUARIO

Los servicios al usuario engloban todas las estrategias, actividades, procesos y servicios que se brindan para satisfacer las necesidades o requerimientos de la comunidad, cabe indicar que existen varios tipos de servicio y estos se generan de acuerdo a las actividades que se realizan en cada organización, en este sentido Mori y Palomino (2021) destacan que buen servicio es un factor clave para el desarrollo de la organización, si bien es cierto, ayuda a captar nuevos usuarios haciendo crecer las ventas y por ende mejora la rentabilidad de la institución.

Por otro lado, se habla de la importancia de los servicios, ya que hoy en día todos los gerentes de las organizaciones hacen énfasis todo el personal debe estar comprometido con los fines de la institución, por lo que, incentivan a estos a que se fortalezca la credibilidad, la comprensión y confiabilidad del usuario una vez que reciba el servicio, en este ámbito Suárez et al. (2019) dice que para brindar un buen servicio al usuario se debe de mantener capacitado de tal manera que este pueda ofrecer el servicio adecuado y de esta manera cumplir con lo solicitado, además se debe mantener una cultura organizacional que beneficie al crecimiento y por ende al éxito de la organización.

El usuario es el motor principal de una organización, ya que gracias a ellos se han creado las diversas instituciones que brindan servicios del estado o privado, por ello, dichas empresas deben estar comprometidas con brindar un producto de calidad de tal manera que el usuario esté contento por el servicio adquirido, para Febres (2020) el servicio al usuario debe ser de calidad de tal manera que cumplan con los requerimientos, y de esta manera la organización se mantenga en el mercado de servicios, cabe indicar que al usuario debe ser evaluado constantemente para conocer el grado de satisfacción y comprobar si se está cumpliendo con lo propuesto.

2.5. PLAN DE MEJORA

El plan de mejora o mejoramiento es un conjunto de proyectos de corto, mediano o largo plazo, los mismos que contienen información, tácticas, estrategias y tareas, de las cuales se obtienen resultados para orientar hacia una superación de debilidades y causas, por lo general estos son muy utilizados por las organizaciones para su mejora continua. Cabe indicar que los planes de acciones deben plantearse pasivamente y llevarlos a cabo, de tal manera que requieren de control en sus efectos, por lo cual Montesinos et al. (2021) indican que el correcto justificado y estructura miento adecuado de un plan de mejora, genera acciones y estrategias para identificar los requerimientos y necesidades de los clientes.

Por otro lado, se conoce que los planes de mejora son de gran importancia para los diferentes tipos de organizaciones u empresas, como para pequeños emprendimientos o proyectos, cabe recalcar que este también es conocido como plan de acción, es uno de los medios que tienen como objetivo brindar a las entidades la oportunidad de progresar y solucionar, de forma positiva, los altibajos que esté teniendo la compañía en el momento actual, según Vaca et al. (2018) esta metodología interviene para el desarrollo de variadas actividades o acciones que permitan cumplir de forma correcta aquellos fines institucionales que se haya planteado la empresa al momento de su creación.

El plan de mejora se basa en crear diferentes tipos de estrategias para incrementar un rendimiento más factible sobre algo en lo que se busca mejorar, porque gracias a esto, podrá brindar un mejor servicio, es decir ayuda al crecimiento organizacional. Todo esto depende de cómo se aplique dicho plan, el cual debe tener como objetivo, el perfeccionamiento, el seguimiento y, por ende, el control de todo lo que se va a aplicar en las acciones a realizar (Gil et al, 2022). Para un mejor resultado, es

recomendable obtener todo el papeleo que se adquirió por medio de las metodologías aplicadas y la implementación para conseguir con los objetivos previamente planteados.

2.5.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA

Como se mencionó antes el plan de mejoramiento tiene como finalidad el perfeccionar un servicio, estructura o producto de una empresa, sin embargo, varios relacionados con el mundo empresarial no reconocen que esto es la clave del éxito de una compañía recalcando la importancia de este, por su parte, Florián et al. (2020) señalan que a través de un plan conciso y bien ejecutado los proyectos de mejora a futuro serán considerablemente más sencillos de culminar, además crearán un ambiente seguro en el que las inconsistencias de la empresa disminuirán logrando de esta manera que la institución relacionada obtenga relevancia y competitividad dentro del sector.

Cueva (2021) menciona que cuando se habla de un plan de mejoramiento se refiere al acto de mejorar la seguridad, la tecnología o calidad del producto y servicios, si bien es cierto existen muchos cambios significativos en los procesos los cuales forman parte de la vida diaria de una organización. Por otro lado, se conoce también que los planes de mejora tienen como finalidad hacer crecer a la empresa, ya que por medio de estrategias se pueden atender aquellos inconvenientes o falencias, es por esta razón que todas las instituciones cuentan hoy en día con un plan de mejora para el desarrollo, seguimiento, evaluación y mejora continua de una institución.

Un plan de mejoramiento consigue ciertas características que tienen como intención el mejorar cada aspecto referente a la empresa, en esto se ven reflejadas varias organizaciones relacionadas a la industria del alimento y las organizaciones que

brindan servicios, las cuales se basan en utilizar proyectos con el objetivo general de que sus procesos industriales y de servicios no ocasionen dificultades económicas, políticas, o ambientales que a futuro van a afectar en la rentabilidad y posicionamiento en el mercado de la institución, pero que sobre todo pueden afectar al usuario, desatendiendo sus requerimientos, es decir que se sientan insatisfecho por el servicio recibido por parte la empresa (Freire, 2020).

2.5.2. PASOS PARA UN PLAN DE MEJORA

Para empezar a desarrollar un plan de mejoramiento se debe trazar el proceso como primer paso, ya que este le da la iniciativa de orden a todo lo que se requiere mejorar, dentro de este contexto, Medina et al. (2018) mencionan que “el proceso debe ser organizado por distintos miembros de la empresa, todo trabajador de cualquier área puede encargarse de este. En todo el procedimiento y la estructura que se le debe ser comprensible y significativo para el negocio” (p. 2), es importante resaltar que para esto se debe tener determinada la idea con la que se esté trabajando para que sea accesible y clara, los pasos se basan en una introducción, objetivos, estrategias, actividades, tiempo, responsable.

Cuando se habla de desarrollar un plan de implementación, se está mencionando la presencia de un afiche en el cual se van a presentar una serie de pasos a seguir para poder llevar a cabo el proceso al cual se desea llegar todo esto mediante un plan estratégico, que contiene actividades, estrategias, tiempo y responsable, La organización presenta su contenido que se encuentra en el contenido que se considera como sustento para la misión visión y planes estratégicos, en la que sus medidas ayudan a tener una información más detallada (Alles, 2019).

Aunque se trate de una estrategia indispensable para una empresa, puede ocasionar múltiples problemas si no es ejecutada correctamente, pero sobre todo cuando no se tiene una estructura establecida, cabe indicar que existen varias estructuras de los planes de mejora, pero las más empleadas son las siguientes: establecer objetivos, plantear los problemas, implementar estrategias, las actividades, las personas responsables de hacer llevar a cabo el plan y por último el tiempo en que se va a desarrollar, desde el punto de vista de Aldea (2021) para dar solución a los problemas se debe de constar con una estructura clara de tal manera que no provoque que el proceso se torne largo y pesado.

2.6. EMPRESA EMMAP-EP

2.6.1. HISTORIA DE LA EMPRESA

A finales del año 1998, ya era notorio el deterioro del sistema de agua potable proveído desde la Parroquia Ángel Pedro Giler a los cantones: Tosagua, Bolívar, Junín, Sucre y San Vicente, como efecto del desgaste y problemas causadas por la llegada al tope de la vida útil de los acueductos y planta de procesamiento, sin descartar deficiencias administrativas de la fenecida CRM (EMMAP-EP, 2022).

La distinguida política calcétense Doña Elba González Álava, elegida Diputada para el período 1998 – 2003, preocupada por este importante asunto, gestionó ante el Congreso Nacional la Ley Legislativa N.º 2000-27, que fue publicada en el Registro Oficial N.º 190 del 24 de Octubre del año 2000, mediante el cual se crea la EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO – EMAPA – REGIONAL LA ESTANCILLA, con sede en la Parroquia Ángel Pedro Giler del cantón Tosagua, como persona jurídica, dotada de autonomía administrativa, económica, financiera y operativa, de derecho público y con patrimonio propio. Su finalidad se circunscribe

a la provisión administrativa y prestación de servicios de agua potable y alcantarillado, para los cinco cantones antes mencionados (EMMAP-EP, 2022).

Con respecto a los años de 1966 y 1969 se construyen estas obras de gran importancia con el objetivo de abastecer del líquido vital a 200.000 habitantes de los cantones Sucre, Bolívar, Junín y las parroquias de Canuto, Tosagua, Bachillero, La Estancilla y San Vicente. Obras construidas por el IEOS (Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias) y recibidas por el CRM (Centro de Rehabilitación de Manabí), en agosto de 1969, en el Gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra. Su infraestructura debía operar con un caudal de 400 m³/hora y una entrega aproximada de 300.000 m³/hora de agua tratada. La construcción se puso en manos de los Ingenieros Alfredo Burbano y Trajano Quintana (EMMAP-EP, 2022).

2.6.2. VISIÓN

Llegar al 2024 la empresa como referente a nivel nacional en el servicio de agua potable, eficiente y eficaz, tanto en la producción y recaudación con desarrollo óptimo en lo sostenible y sustentable y ser un referente en la producción de agua potable dando servicio de calidad y cantidad que aporte al desarrollo de la población servida (EMMAP-EP, 2022).

2.6.3. MISIÓN

Ser una empresa que brinde el servicio de agua potable con una cobertura 100% con calidad, basado en estándares internacionales que cubra las necesidades de la población de los cantones Bolívar, Junín, Tosagua, Sucre y San Vicente (EMMAP-EP, 2022).

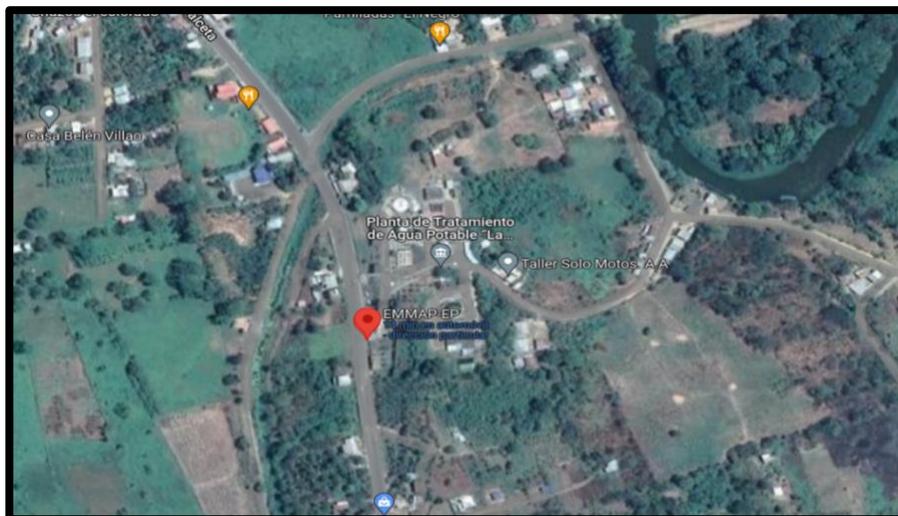
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

La investigación tiene diferentes metodologías, dentro de ello se logró encontrar métodos, técnicas, tipos de investigación, herramientas que ayudaron a descubrir, encontrar, inquirir y acceder información, por este motivo se desarrolló este capítulo donde se muestra cómo y con que se va a recopilar información para obtener un diagnóstico y por ende plantear propuestas de solución.

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación fue realizada en la empresa Pública EMMAP-EP, la cual se encuentra ubicada en la Provincia de Manabí, en el cantón Tosagua, en la parroquia Ángel Pedro Giler en la vía principal; ubicada geográficamente entre las coordenadas $-0.8229718, -80.2143676, 620m$, a continuación, se muestra la ubicación satelital del área de estudio:

Figura 3.1. Ubicación satelital "Empresa Pública EMMAP-EP".



Fuente. Google Earth Pro (2022).

3.2. DURACIÓN

El tiempo en que se llevó a cabo este trabajo de investigación fue de seis meses, en el cual los investigadores lograron cumplir los fines propuestos en este caso, los objetivos específicos para dar cumplimiento a la indagación planteada por dichos autores.

3.3. MÉTODOS

Molinero y Chávez (2019) señalan que hablar de métodos para la investigación científica ya no es nada nuevo, debido a que hoy en día son muy utilizados para poder aplicar las técnicas y herramientas, esto quiere decir que todo ha evolucionado con el pasar del tiempo y se han formado nuevos métodos para poder ampliar la información del estudio de un determinado tema en específico para lograr obtener mejores resultados dentro de la indagación.

Los métodos de investigación son primordiales dentro de una investigación, este es un sistema que se utiliza para la recopilación de datos, y así poder justificar una hipótesis en base a análisis, y con ello predecir la conducta de los hechos o fenómenos en estudio, por ello los métodos ayudaron a la aplicación de las técnicas, en este caso, se emplearon los siguientes métodos, el inductivo/deductivo y el analítico/sintético.

3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO/DEDUCTIVO

En lo que respecta al método inductivo se basa en información que recopila el investigador utilizando diversas técnicas, en este caso, se utiliza en trabajos científicos, en lo que respecta el método deductivo se basa en análisis el cual utiliza

las reglas y leyes para entender causas y consecuencias de algún tipo de problema, según Andrade et al. (2018) estos métodos ayudan a llegar a una conclusión, si bien es cierto ambos tienen diferentes procesos, pero los son utilizados en investigaciones científicas.

Estos métodos se utilizaron en esta investigación para poder tomar decisiones acertadas, en el caso del método inductivo se empleó porque ayudó a tener un criterio amplio de las diversas políticas públicas ante el servicio prestado a los usuarios, en lo que se refiere al método deductivo se lo aplicó, ya que este ayudó a tener una idea clara para llegar a las conclusiones.

3.3.2. MÉTODO ANALÍTICO/SINTÉTICO

Estos métodos consisten en hacer conocer la realidad de un hecho o fenómeno de estudio, en lo referente al método analítico este permite separar las partes de un todo para llegar a conocer cada uno de sus elementos, el método sintético es analizar la suma de las diversas partes y luego unir todas sus partes y obtener resultados, en este tema, Cerquera (2020) señala que el método analítico sintético ayuda a los investigadores con el perfeccionamiento del conocimiento acerca de la realidad en un estudio.

Se aplicó el método analítico/sintético ya que permitió realizar cada uno de los análisis en cuanto a las políticas públicas y además se empleó porque se desarrolló otros análisis, en este caso, a los resultados de las técnicas que se ejecutaron, la entrevista y la encuesta, con el propósito de tener una idea clara de aquellas falencias o inconvenientes que se dan por faltas de políticas públicas en la organización en estudio.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Existen diferentes instrumentos de indagación que ayudan a encontrar información de una manera más sencilla, según Granados (2020) los tipos de investigación son fundamentales al momento de realizar un estudio sobre algún fenómeno, ya estos permiten recopilar información tanto primaria como secundaria, en otras palabras, los tipos de investigación también tienen el propósito facilitar información a los investigadores en los diferentes estudios.

Los tipos de investigación son los que permitieron a los investigadores a recabar información verificada y que sea necesaria para poder llegar a cumplir con los objetivos propuestos, por lo que en dicha investigación se aplicaron tres: El de campo, el bibliográfico y la descriptiva, cabe indicar que cada uno de estos tipos de investigación están detallados a continuación:

3.4.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Un estudio de campo es el proceso que proporcionará información confiable y real que ayudará a estudiar a la esencia de dicho problema sin manipular los resultados obtenidos, para Ramos (2019) este procedimiento permite al observador obtener pruebas del terreno a examinar, es por ello, que se le denomina así porque se extraen muestras de la tierra del lugar, esto quiere decir que con este paso se recopilaron datos, comparación de variables, diagnósticos y con ellos argumentar dicho escrito, gracias a las cifras que se lograrán conseguir de esta planificación.

Este tipo de investigación se lo empleó debido a que los indagadores realizaron varias visitas al lugar de estudio, si bien es cierto dentro de estas visitas se aplicaron las técnicas propuestas, las mismas que les ayudó a conocer un diagnóstico claro sobre la problemática existente y por ende se les brindaron estrategias para la respectiva solución.

3.4.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

El tipo de investigación bibliográfica permite reunir información sobre un tema a investigar, este puede que se indagar desde lo particular hasta lo general o viceversa, cabe indicar que los temas o subtemas nacen de las variables en estudio, si bien es cierto esta búsqueda de información se la puede realizar en Google académico en revistas, libros, tesis, páginas web entre otros, por lo cual Codina (2020) explica que la investigación bibliográfica es considerado como la búsqueda sistemática y exhaustiva de información de una materia determinada.

La recopilación de datos e información se la logró realizar mediante la búsqueda de los temas más relevantes sobre sobre la percepción de los usuarios antes las políticas públicas en la empresa pública EMMAP-EP, cabe indicar que para la investigación bibliográfica se utilizaron documentos confiables como revistas o artículos, tesis de pregrado-posgrado, libros y páginas entre otros, esto con el fin de que los investigadores se familiaricen con tema en estudio.

3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

De acuerdo con Guevara et al. (2020) el tipo de investigación descriptiva se utiliza cuando deseen descripciones rigurosas de los fenómenos, cabe indicar que gracias a la aplicación se puede obtener la prevalencia o incidencia de las características

en estudio, por otro lado, también se conoce que se busca detallar propiedades y características para luego obtener un análisis de cada una de ellas en una indagación.

En lo referente a este tipo de investigación se aplicará porque se describirán o detallarán cada uno de los aspectos que son relevantes sobre el uso de las políticas públicas de la empresa EMMAP-EP, y de esta manera dar una explicación sobre la importancia que tienen estas a momento de recibir el servicio por parte de los usuarios de dicha organización.

3.5. TÉCNICAS

Las técnicas para adquirir información en una investigación son de gran importancia para la sociedad, estas ayudan a encontrar nuevos hallazgos o descubrimientos. Para Sánchez et al. (2021) existen diversas técnicas de investigación que se emplean en los distintos campos de estudio, estas son los medios accesibles para un investigador.

Todo ha evolucionado con el pasar del tiempo y se han formado nuevas técnicas para poder ampliar la información del estudio de un determinado tema en específico para lograr obtener mejores resultados dentro de la investigación, en este caso, en esta investigación se emplearon las técnicas como la entrevista, encuesta y el Alpha de Cronbach para la recopilación y verificación de la información validada las mismas que permitieron obtener resultados confiables.

3.5.1. ENTREVISTA

Las entrevistas son y serán necesarias para conocer un tema determinado, o como también puede ser una problemática, o algo por lo cual se desea recabar información, el cual se lleva a cabo de manera presencial u online, donde se llevan a cabo una serie de preguntas realizadas de manera estructurada. redactó que: La técnica de la entrevista permite comprender que los procesos de investigación son de forma cooperativa, participativa y en la cual se genera una conversación catalogada como diálogo (Iño, 2018).

La entrevista se la aplicó a una persona encargada de la empresa Pública EMMAP-EP, en este caso, al gerente o administrador de la organización con el fin de obtener información sobre las políticas públicas en los servicios recibidos por parte de los usuarios, es decir se realizó una recopilación de datos sobre la problemática existente, cabe indicar que se la ejecutó de manera presencial y aplicando unas series de preguntas abiertas.

3.5.2. ENCUESTA

La encuesta se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario que tiene como fin obtener información de un grupo de personas o una muestra definida acerca de un tema. Su propósito varía y se puede llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida, en este sentido, Mattos y Alfaro (2020) expresan que esta técnica basada en muestro es una de las más utilizadas por los investigadores en las ciencias sociales, en otras palabras, este sistema es utilizado para recopilar datos en una comunidad sobre diversos temas, gracias a ella se puede obtener una mejor visión sobre el problema generado en dicho sitio, este generaliza los resultados a toda la población estudiada para medir sus opiniones, pensamientos, experiencias, entre otros.

En este caso la encuesta se aplicó a los usuarios de la empresa Pública EMMAP-EP y de esta manera poder obtener cuadros, gráficos y análisis estadísticos mediante la herramienta SPSS, si bien es cierto esto ayudó a los investigadores a descubrir las falencias o problemas que se generan en la organización y por medio de ello tomar las acciones correctivas para mitigar dichos inconvenientes.

3.6. POBLACIÓN

La población de estudio en este trabajo de investigación fue de 28,373 usuarios de los diferentes cantones de los cuales ocupan el servicio de agua potable de la empresa Pública EMMAP-EP, si bien es cierto, los cantones mancomunados son los siguientes Cantón Bolívar, Junín, Tosagua, Sucre y San Vicente a los cuales se aplicará la fórmula de la muestra. A continuación, se muestra lo siguiente:

Tabla 3.1. Segmentación del mercado

Cantones	Población
Cantón Bolívar	4.220
Cantón Junín	2.460
Cantón Tosagua	8.779
Cantón Sucre	7.727
Cantón San Vicente	5.187
TOTAL	28.373

3.7. MUESTRA

Del total de la población de 28,373 usuarios se tomó una pequeña muestra de cada cantón, en el caso Bolívar, Junín, Tosagua, Sucre y San Vicente, Escobar (2019) manifestó que: Una muestra es una pequeña parte de la población que se va estudiar y que para obtenerla se debe aplicar una fórmula, a continuación, se muestra la fórmula:

$$n = \frac{p * q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * p * q} \quad [1]$$

Donde:

Datos

n= muestra

N= población 28,373

Z= nivel de confianza (2.58)

E= manejo de error 7% = 0,07

σ^2 = varianza (0.5)²

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N-1)E^2 + \sigma^2 \cdot Z^2} \quad [3.1]$$

$$n = \frac{28,373 \cdot 0.5^2 \cdot 2.58^2}{(28,373 - 1)0.07^2 + 0.5^2 \cdot 2.58^2}$$

$$n = \frac{28,373 \cdot 0.25 \cdot 6.66}{(28,372)0.0049 + 0.25 \cdot 6.66}$$

$$n = \frac{47.241045}{140.6878}$$

$$n = 336$$

3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.8.1. SPSS

El SPSS es un programa que se utiliza para procesar información cuantitativa, es decir de datos números y porcentuales, los mismos que pueden ser representados mediante cuadros y gráficos estadísticos, con la finalidad de comprender dichos resultados de manera ordenada y clara, según Rivadeneira et al. (2020) el SPSS es una herramienta de la informática que se utiliza para registrar datos, depurarlos, y analizar información.

Se utilizó el programa sistemático SPSS, ya que sin duda alguna facilitó a los investigadores a la ejecución de la tabulación de los resultados de la encuesta aplicada, cabe indicar que aquí se crearon cuadros y gráficos estadísticos y de esta manera se establecieron cada uno de los análisis con su respectiva discusión con otros autores de cada una de las interrogantes ejecutadas a los usuarios en estudio de la empresa Pública EMMAP-EP.

3.8.2. ESCALA DE LIKERT

Las escalas tipos Likert son las variables que se quieren medir de forma cuantitativa, si bien es cierto esta escala se basa por lo general en una calificación, es decir se le da una numeración a las respuestas, la cual va desde 1 a 5 donde uno significa desacuerdo, dos en desacuerdo, tres indeciso, cuatro de acuerdo y quinto totalmente de acuerdo, en cuanto a esto, Matas (2018) indica que las escalas tipo Likert constituyen uno de los instrumentos psicométricos más usados en ciencias sociales.

Se aplicó la escala de tipo Likert en esta investigación al momento de diseñar y procesar las técnicas de tal manera que se pueda estandarizar las alternativas de respuestas de los usuarios al momento de responder las preguntas de la encuesta, estas preguntas tuvieron una escala que está conformada de 1 a 5, cabe indicar que estas escalas se las aplicó con el fin de que las personas tengan la capacidad de responder sin tener mayores problemas.

3.8.3. ESCALA DE VALIDACIÓN

La escala de validación es una herramienta que sirve para validar una técnica de investigación, en este caso se le aplica a la encuesta, cabe indicar que la validez puede analizar no sólo un aspecto, este tiene la capacidad de analizar varios elementos. La escala de validación es la que permite confirmar la validez de la creación y optimización de las técnicas e instrumentos para la recopilación de información (Espinoza et al, 2020).

Se aplicó la escala de validación para conocer el criterio de validez de la encuesta con el fin de que estas interrogantes sean seguras al momento de ser aplicadas y por ende poder recopilar información confiable, es decir previa a la aplicación del instrumento a los usuarios este estuvo basado en una teoría ya comprobada o validada para no tener inconvenientes a futuro en el desarrollo de la investigación.

3.9. VARIABLES

Variable independiente: La percepción ciudadana sobre las políticas públicas.

3.10. PROCEDIMIENTOS

FASE I. IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CALIDAD Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA POTABLE EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.

Se describirán las políticas públicas actuales para el servicio de agua potable de la empresa pública EMMAP-EP: En esta actividad se describieron las políticas públicas dentro de la institución, con el fin de poder analizar la aplicabilidad en percepción de los usuarios de dicha organización.

Se realizará un análisis de las políticas públicas actuales en la dotación del servicio de agua potable de la empresa pública EMMAP-EP: Se realizó un análisis de las políticas públicas aplicadas actuales en la percepción de los usuarios de la empresa para conocer la situación actual sobre su aplicación en EMMAP-EP.

Diseño de la entrevista: La entrevista esta fue desarrollada por diversas preguntas aproximadamente de 10 a 12, cabe indicar que las preguntas son abiertas, con el fin de recopilar información sobre las políticas públicas y la prestación de servicios de la empresa.

Aplicación de la entrevista: Se aplicó la entrevista con el fin de recopilar información validada, la misma que permitió a los indagadores a tomar decisiones acertadas para mitigar problemas que se encuentren en dicha investigación, esta se la empleó al encargado de la gerencia de la empresa Pública EMMAP-EP.

Análisis de la entrevista: Se realizó un análisis de dicha técnica con el fin de conocer datos relevantes expuestos por el entrevistado sobre las políticas públicas y su repercusión en los usuarios de la empresa pública EMMAP-EP.

FASE II. CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CALIDAD Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.

Diseño de la encuesta: En esta actividad se procedió a crear el formato de la encuesta, la cual fue diseñada por diversas preguntas cerradas con diferentes opciones basada en la escala de Likert, es decir se dio una calificación a las respuestas en una escala del 1 al 5, cabe indicar que esta encuesta se aplicó a 336 usuarios de los cinco cantones involucrados como son: El Cantón Bolívar, Junín, Tosagua, Sucre y San Vicente.

Aplicación de la encuesta: Se aplicó la encuesta a los usuarios de la empresa pública EMMAP-EP, es decir a las personas que reciben servicios de esta organización, con el fin de obtener resultados y estos poder analizarlos por medio del sistema SPSS, el cual permitió obtener cuadros y gráficos estadísticos para su respectivo análisis.

Tabulación y Análisis de la encuesta: Se analizó los resultados obtenidos de tal manera que permitieron tener un diagnóstico verificado, cabe indicar que de acuerdo a los resultados obtenidos se logró tomar decisiones oportunas que aporten a la institución.

FASE III. PROPONER UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.

Diseño de un plan de mejoramiento: En este proceso se diseñó un plan de mejoramiento con el fin de mitigar los problemas encontrados, este plan cuenta con una estructura o modelo el cual se basó en una introducción la cual dio apertura al plan, luego se establecieron objetivos, actividades, estrategias, indicadores, tiempo y personas responsables.

Socialización de los resultados: En esta última actividad se procedió a brindar la información de los resultados obtenidos de la investigación, esto se lo realizó mediante una visita a la empresa Pública EMMAP-EP con el fin de que conozcan la importancia de la aplicabilidad de las políticas públicas y la percepción de los usuarios de la organización y por ende la propuesta de un plan de mejoramiento se aplicó para mitigar dichos inconvenientes encontrados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ETAPA I. IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CALIDAD Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA POTABLE EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP

Para el cumplimiento de esta etapa se procedió a poner en marcha las actividades propuestas las cuales, a partir de la descripción de las políticas públicas de acuerdo a la información obtenida en la empresa Pública de agua potable, de la misma manera se empleó la entrevista, en el caso de la presente institución las políticas se encuentran establecidas en el reglamento que regula la prestación de servicios de la organización, mismas que se detallan a continuación:

Tabla 4.1. Artículos de la Constitución del Ecuador

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida
Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.
Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.
Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.
Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.
Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

Art. 318.- El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias. El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios.

Fuente. Constitución de la República del Ecuador (2008)

Desde los artículos de la Constitución la EMMAP-EP enfoca el derecho al acceso al agua como un aspecto fundamental para la dignidad humana y el desarrollo sostenible, ya que es esencial no solo para la supervivencia, sino también para la salud pública, la agricultura, la industria y la cohesión social y su restricción puede llevar a graves problemas que afectan desproporcionadamente a las comunidades más vulnerables. Por ello, garantizar el acceso al agua es una cuestión de justicia social y equidad.

Este marco constitucional establece un sistema robusto para proteger y garantizar el derecho al agua como un recurso que debe ser gestionado de manera equitativa, asegurando que todas las personas tengan acceso a agua potable de calidad, designando al Estado como el principal responsable de su gestión y protección, además es declarada patrimonio nacional estratégico, inalienable de gestión exclusivamente pública cualquier forma de privatización. Además, el gobierno debe supervisar y garantizar la calidad de los servicios, reparar daños causados por deficiencias asegurando así el bienestar y el buen vivir de la población.

Tabla 4.2. Artículos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar; 5. Derecho a un

trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida

Art. 32.- Obligaciones. - Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos.

Fuente. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000)

El servicio de agua potable, conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, debe garantizar la protección de la vida y la salud mediante la provisión de agua segura y de calidad. Por lo cual la EMMAP-EP como proveedor local tiene la obligación de ofrecer un servicio continuo, eficiente y libre de contaminantes, manteniendo una infraestructura adecuada. Además, debe proporcionar información clara y completa sobre la calidad y condiciones del servicio, también asegurar un trato justo y equitativo sin discriminación a los usuarios. Estos derechos protegen a los consumidores y aseguran su acceso a un servicio esencial, fomentando la confianza y el bienestar de la población.

Tabla 4.3. Reglamento de EMMAP-EP para la prestación del servicio de Agua Potable

Art. 5.- La longitud de las acometidas de agua potable y alcantarillado no excederá de veinte (20) metros. Para longitudes mayores se tramitará la ampliación de la red. La ubicación, cantidad y diámetro de las conexiones de agua potable y alcantarillado, serán fijados y aprobados por el director técnico considerando las condiciones técnicas de funcionamiento de la red de distribución y las necesidades a satisfacer, de acuerdo a las siguientes regulaciones. La EMMAP-EP suministrará los servicios de agua potable de acuerdo a la NORMA INEN 1108, que se refiere a la calidad del producto. El diámetro mínimo de tubería para alcantarillado será de 200 mm en acometidas domiciliarias. Diámetros menores serán justificados técnicamente.

Art. 21.- Las instalaciones necesarias desde la tubería matriz hasta la línea de fábrica del inmueble o predio, o, hasta el medidor serán efectuadas únicamente por la EMAARS-EP, a través de sus técnicos u operarios y contratistas autorizados. La EMAARS-EP se reserva el derecho de determinar el material a emplearse en cada uno de los casos, de acuerdo con el Reglamento. Los propietarios de los inmuebles tienen la potestad de hacer los cambios o prolongaciones al interior de los inmuebles, de acuerdo con sus necesidades, previo el visto bueno de la Empresa.

Art. 22.- Cuando sea necesario prolongar la tubería matriz fuera del límite urbano aceptado, para el servicio de uno o más usuarios, la EMAARS-EP vigilará que las dimensiones de la tubería a extenderse sean determinadas por cálculos técnicos que garanticen un buen servicio de acuerdo con el futuro desarrollo urbanístico y que el o los solicitantes hayan suscrito el correspondiente contrato y pagado por adelantado el costo total de la prolongación de conformidad con la planilla respectiva.

Art. 23.- La EMAARS-EP supervisará y fiscalizará que las instalaciones en los barrios nuevos construidos por ciudadanos, compañías particulares o instituciones públicas, cumpla las especificaciones técnicas y estudios para su aprobación por el Concejo Municipal, previo el dictamen favorable de la EMAARS-EP

Art. 24.- Toda conexión domiciliaria contará con el respectivo medidor de consumo, instalado en sitio accesible y visible para los lectores, es obligación del propietario del inmueble mantenerlo en perfecto estado de funcionamiento. El propietario del inmueble será responsable si por negligencia llegaren a inutilizarse tuberías o llaves de paso debiendo cubrir en tal caso el costo de las reparaciones que el buen servicio lo requiera.

Art. 25.- Todo medidor colocado en las instalaciones tendrá un sello de seguridad que no podrá ser abierto ni cambiado y que será revisado por el lector correspondiente cuando lo estime conveniente. Si a juicio del propietario se observare un mal funcionamiento del medidor, presumiendo una falsa indicación de consumo deberá solicitar a la EMAARS-EP la revisión, cambio o reparación del medidor.

Art. 26.- En caso de que se comprobaren desperdicios en instalaciones interiores de un inmueble, no acorde con las prescripciones sanitarias o marcha normal del servicio, la EMAARS-EP suspenderá el mismo mientras no sean subsanados los daños. Para el efecto la Empresa por medio de sus empleados vigilará todo lo relacionado con el sistema.

Art. 27.- Las tuberías para las conducciones de agua lluvia y aguas servidas, deberán ser instaladas a una distancia mínima de un metro de la tubería de agua potable. Los cruces que se produzcan entre ellas requerirán de la aprobación de la EMAARS-EP, la que determinará la adaptación de precauciones especiales, de ser el caso. La infracción a esta disposición, será motivo para que el Gerente de la EMAARS-EP ordene la suspensión del servicio previo informe técnico, mientras no se cumpla lo dispuesto.

Art. 28.- Ante el surgimiento de desperfectos en la conexión domiciliaria, desde la tubería de la red hasta el medidor o en este último. El propietario notificará, inmediatamente y obligatoriamente, a la EMAARS-EP, para la reparación o cambio respectivo.

Fuente. EMMAP-EP (2016)

La EMMAP-EP garantiza la prestación del servicio de agua potable cumpliendo estrictamente con su reglamento, que establece normas claras para la instalación y mantenimiento de la infraestructura. La empresa regula la longitud y calidad de las acometidas, asegurando que las conexiones sean eficientes y seguras, además es responsable de las instalaciones desde la tubería matriz hasta el medidor, utilizando materiales adecuados y autorizando cualquier modificación dentro de los inmuebles para mantener la integridad de la red. Así mismo, supervisa las expansiones fuera del límite urbano y las instalaciones en nuevos barrios, asegurando que cumplan con las especificaciones técnicas y estudios aprobados.

Tabla 4.4. Regulaciones de ARCA

Regulación	Objeto
DIR-ARCA-RG-001-2016	Establecer las medidas de control de actividades que alteran la cantidad y/o calidad de las aguas superficiales y/o subterráneas, localizadas en el dominio hídrico público a nivel nacional, las sanciones y/o multas correspondientes y las acciones para su remediación, en caso de afectación de las mismas y así contribuir a la sustentabilidad del dominio hídrico público.
DIR-ARCA-RG-002-2016	Establecer los criterios técnicos y actuariales para la fijación de las tarifas de agua cruda para todos los usos y aprovechamiento del agua
DIR-ARCA-RG-003-2016 REFORMADA	Regular los parámetros e indicadores para la evaluación y diagnóstico de la gestión y la infraestructura de los sistemas de agua potable y/o saneamiento, para la prestación de estos servicios públicos en el territorio nacional.
DIR-ARCA-RG-004-2016	Mejorar y optimizar la gestión de las autorizaciones para todos los usos y aprovechamiento del agua mediante la validación, control y estandarización de los procedimientos, Incluidas las condiciones y obligaciones de los usuarios
DIR-ARCA-RG-005-2016	Monitorear el uso y el aprovechamiento del recurso hídrico por parte de los distintos usuarios, mediante la recopilación de variables y construcción y actualización de indicadores con el fin de Orientar la toma de decisiones, la planeación y la gestión integral de los recursos hídricos en todo el territorio nacional
DIR-ARCA-RG-006-2017	Establecer los criterios técnicos y actuariales para la determinación de los costos sostenibles en la prestación de los servicios públicos básicos de agua potable y saneamiento ambiental y para la fijación de tarifas por los prestadores públicos de estos servicios:

DIR-ARCA-RG-011-2022,	Establecer los criterios técnicos para el control de la gestión en el uso eficiente del agua potable y la aplicación del programa de uso eficiente del agua que forma parte del Plan de Mejora que deben cumplir los prestadores del servicio de agua potable.
DIR-ARCA-RG-012-2022	Establecer los criterios técnicos para el control a la calidad del agua destinada al consumo humano en sus diferentes fases, que proveen los prestadores del servicio de agua potable en todo el territorio ecuatoriano.

Fuente. Agencia de Regulación y Control del Agua

Las regulaciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), se enfocan en diversos aspectos críticos para asegurar la cantidad, calidad, gestión, uso y sostenibilidad del recurso hídrico. La regulación DIR-ARCA-RG-001-2016 establece medidas de control y sanciones para actividades que afecten las aguas superficiales y subterráneas, contribuyendo a la sustentabilidad hídrica. La DIR-ARCA-RG-002-2016 y la DIR-ARCA-RG-006-2017 se centran en los aspectos económicos, estableciendo criterios técnicos y actuariales para la fijación de tarifas y costos sostenibles en los servicios de agua cruda y potable. La DIR-ARCA-RG-003-2016 reformada regula los parámetros para evaluar la gestión e infraestructura de los sistemas de agua potable y saneamiento, mientras que la DIR-ARCA-RG-004-2016 optimiza la gestión de autorizaciones para el uso del agua.

El monitoreo y recopilación de datos para la toma de decisiones son abordados en la DIR-ARCA-RG-005-2016. Por otro lado, las regulaciones DIR-ARCA-RG-011-2022 y DIR-ARCA-RG-012-2022 establecen criterios técnicos para el uso eficiente del agua potable y el control de su calidad, respectivamente, asegurando que los prestadores cumplan con programas de mejora y estándares de calidad. En conjunto, estas regulaciones garantizan una gestión integral y sostenible del recurso hídrico en el país.

En lo referente a la aplicación de la entrevista, el Ing. Lesme Sánchez Gerente General encargado de la empresa pública EMMAP-EP explica que las políticas públicas es todo aquello que se hace o se deja de hacer en busca de un bien común, por otro lado, también manifestó que la dotación de servicio de agua potable se fue

expandingo por lo que la empresa también fue creciendo, sus inicios datan del año 1966 en donde se estableció la creación de la misma.

Además, supo indicar que las instalaciones, los equipos, la línea y la distribución, la válvula, la tubería que conlleva porque el proceso es algo, o sea ustedes ven el agua poco, muchos que les llegue a sus hogares, es por ello que, una de las principales quejas de la continuidad es que siempre reclaman un buen servicio debido a que existen sectores que tienen cada cierto tiempo, dependiendo del cantón, cada cierto día tienen agua.

Por otra parte, el entrevistado indicó que los responsables de hacer cumplir las políticas públicas desde la parte técnica tanto del área administrativa, área operativa y del área gerencial, cada uno en sus distintos niveles son parte importante de la empresa, los trabajadores los empleados el personal administrativo y la parte gerencial, así mismo manifestó que existe un problema social debido al malestar que es causado por no constar con agua de calidad en dicha organización, cabe indicar que mientras la sociedad tenga el agua todo está perfecto el momento que la comunidad deja de recibir el servicio se crea un problema, así mismo explicó que todos los colaboradores tienen el compromiso de que se cumplan con dichas políticas para brindar un buen servicio.

Sin embargo, cada día se trabaja para fortalecer con capacitaciones periódicas. El encargado de la empresa Pública además informó que como empresa siempre se esfuerzan en brindar un servicio óptimo para que todos los cantones que se alimentan del agua potable de esta planta reciban el agua de calidad, por lo tanto, en vista a estas declaraciones se pueden evidenciar que existen problemas dentro de la institución.

4.2. ETAPA II. CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE CALIDAD Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA POTABLE DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.

En la presente fase se aplicó una encuesta a la población de los cantones Cantón Bolívar, Junín, Tosagua, Sucre y San Vicente que son los usuarios de los servicios de agua potable que brinda la empresa EMMAP-EP donde se analizaron y se interpretaron resultados, con este instrumento se logró conocer su percepción sobre las políticas públicas de calidad y comercialización que se aplican en esta entidad. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

Edad de la población

Tabla 4.5. Rango de edad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 30 años	58	17,2	17,2	17,2
	31 años a 41 años	162	48,2	48,2	56,8
	46 años a más	116	34,5	34,5	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

La tabla 4.4 muestra la distribución de la edad de 336 personas en tres categorías: 18 a 30 años, 31 a 41 años y 46 años o más. La categoría más frecuente es la de 31 a 41 años, que representa el 48,2% del total. En lo referente a las personas en edad de 18 a 30 años, con el 17,2% del total y por último los encuestados que están en edad de 46 años con un 34,5%, en su investigación Rueda (2022), explica que

la edad es una variable clave para conocer al grupo de personas a las que se van a dirigir, es decir intervienen los jóvenes, adultos y adultos mayores.

Género de la población

Tabla 4.6. Género.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	150	44,6	44,6	44,6
	Femenino	186	55,4	55,4	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

La tabla 4.5 muestra la distribución del género de 336 personas que fueron encuestadas en cada uno de los cantones que reciben el servicio de agua potable, si bien es cierto existen dos categorías: masculino y femenino. La categoría más frecuente es la de femenino, con el 55,4% del total, a diferencia de los de sexo masculino con el 44,6%, Abad et al. (2019) en su investigación menciona que es importante clasificar el criterio de las personas por género tanto de sexo masculino y femenino de acuerdo a la información que se requiera.

Nivel de educación de la población

Tabla 4.7. Nivel de educación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	29	8,6	8,6	8,6
	Secundaria	162	48,2	48,2	56,8
	Tercer nivel	116	34,5	34,5	91,4
	Cuarto nivel	29	8,6	8,6	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

La tabla 4.7 sobre la distribución del nivel de educación de 336 personas en cuatro categorías: primaria, secundaria, tercer nivel y cuarto nivel. La más frecuente es la de secundaria que representa el 48,2%, en cuanto a la primaria y cuarto nivel cada una, lo que representa el 8,6%, en lo que se refiere al tercer nivel con el 34,5% de los encuestados, según Espejel y Jiménez (2019) el nivel de educación permite mejorar la calidad del agua y la percepción de la misma con la información obtenida de los ciudadanos.

¿Conoce Ud. el proceso de una política pública?

Tabla 4.8. Proceso de una política pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	35	10,4	10,4	10,4
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	28	8,3	8,3	18,8
	De acuerdo	180	53,6	53,6	72,3
	Muy de acuerdo	93	27,7	27,7	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

La tabla 4.8. muestra que la mayoría de los encuestados con el 53,6% están de acuerdo con la afirmación, seguidos por los que están muy de acuerdo con el 27,7%, así mismo con el 10,4% de las personas están en desacuerdo y el 8,3% ni en desacuerdo ni de acuerdo, por su parte, Barragán (2022) explica que todas las personas de una localidad ya sea, país, provincia o cantón deben de conocer las diversas políticas que existen.

¿Cree Ud. que es importante el tema de las políticas públicas en la empresa pública?

Tabla 4.9. Importancia de las políticas públicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	0	0	0	0
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	133	39,6	39,6	39,6
	De acuerdo	145	43,2	43,2	82,7
	Muy de acuerdo	58	17,3	17,3	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

En lo que respecta a la tabla 4.9. que trata sobre la importancia de las políticas públicas, los encuestados respondieron la mayoría con el 43,2% están de acuerdo con la afirmación, seguidos de un 39.6% que explicaron que en esta afirmación están ni en desacuerdo ni de acuerdo, y por último con el 17,3% de los ciudadanos que están muy de acuerdo y ninguno está en desacuerdo, en su estudio Iturralde (2022) manifiesta que los ciudadanos deben de conocer la importancia que tienen las políticas en las organizaciones, ya que deben ser aplicadas por las organizaciones, debido a que se rigen a modelos, o normas que van enfocadas a que la colectividad tengan un buen servicio en sus requerimientos.

¿Considera usted que no recibir agua de óptima calidad en los hogares es un problema público?

Tabla 4.10. Falencias en el servicio de agua potable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	0	0	0	0
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	179	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	64	19,0	19,0	72,3
	Muy de acuerdo	93	27,7	27,7	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

En lo referente a la tabla 4.10 que se refiere sobre la carencia de no recibir agua de calidad en los lugares es un problema, los ciudadanos indicaron con un 53,3% que ni están en desacuerdo ni de acuerdo con la afirmación, lo que indica una gran indecisión en la muestra, por otro lado, con el 27,7% de los encuestados están muy de acuerdo y el 19% están de acuerdo, por otra parte, Salas et al. (2021) en su investigación plantea que se ha determinado un problema público el mal servicio del agua potable y no solo eso sino también que es parte de los inconvenientes que se generan en la salud, por ello, los ciudadanos deben de recibir agua de óptima calidad.

¿Considera Ud. que en la empresa pública EMMAP-EP existen políticas públicas para ofrecer un buen servicio de agua potable?

Tabla 4.11. Políticas públicas para ofertar un buen servicio de agua potable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	35	10,4	10,4
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	122	36,3	46,7
	De acuerdo	86	25,6	72,3
	Muy de acuerdo	93	27,7	100,0
	Total	336	100,0	100,0

Fuente. Encuesta

En lo referente a la tabla 4.11 sobre si existen políticas públicas para ofertar un mejor servicio del agua potable con el 36.3 % expresan ni en desacuerdo, ni de acuerdo en dicha afirmación, con el 27.7% los ciudadanos manifestaron que se encuentran en muy de acuerdo y con el 10.4% de las personas que afirman que están en desacuerdo, mientras que, en su investigación Arroyo y García (2022) plantean que todas las empresas de agua potables cuentan con normativas o

políticas basadas en el marco de la constituciones”, si bien es cierto esto con el fin de prestar un buen servicio a la ciudadanía.

¿Ud. Cree que las políticas públicas deben ser socializadas a la ciudadanía de su cantón?

Tabla 4.12. Socialización de las políticas públicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	35	10,4	10,4	10,4
Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	243	72,3	72,3	82,7
Muy de acuerdo	58	17,3	17,3	100,0
Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

En la tabla 4.12 que indica sobre si los ciudadanos creen que las políticas públicas deben ser socializadas antes de ser aplicadas en su localidad, estos manifestaron con un 72,3% que están de acuerdo, con el 17,3% que se enfoca en muy de acuerdo y con el 10,4% que afirman la opción en desacuerdo, Ortiz et al. (2021) en su indagación manifestaron que la ciudadanía siempre debe tener conocimiento sobre las políticas públicas por lo que están deben ser socializada cada vez que se implementen, se cree una nueva o se modifiquen, si bien es cierto estas permiten que se trabaje de manera adecuada con el único fin de brindar un servicio de calidad a la colectividad.

¿Considera Ud. que su cantón recibe un servicio de calidad de agua potable gracias a las políticas públicas establecidas?

Tabla 4.13. Servicio de agua potable gracias a las políticas públicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	29	8,6	8,6	8,6
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	121	36,0	36,0	44,6
	De acuerdo	99	29,5	29,5	74,1
	Muy de acuerdo	87	25,9	25,9	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

En lo que respecta a la tabla 4.13 que se basa en que si reciben un buen servicio de calidad de agua potable gracias a las políticas públicas establecidas actualmente en la empresa del lugar de residencia de los encuestados, los cuales expresaron con el 36,0% que ni en desacuerdo, ni de acuerdo, seguido de un 29,5% de ciudadanos que están de acuerdo y con el 8,6% que manifestaron que su afirmación es en desacuerdo, de acuerdo a esto, Arellano y Lindao (2019) menciona que las empresa de agua potable se han regidos desde sus inicios con todas las normativas brindando agua de calidad, cabe indicar que a medida que han cambiado las políticas se va mejorando la prestación de este servicio.

. ¿Ud. cree que Las políticas públicas incluyen soluciones para mejorar el servicio de agua potable de la EMMAP-EP?

Tabla 4.14. Soluciones de las políticas públicas para el servicio potable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	29	8,6	8,6	8,6
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	162	48,2	48,2	56,8
	De acuerdo	87	25,9	25,9	82,7
	Muy de acuerdo	58	17,3	17,3	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

En la tabla 4.14 que se basa en que si las políticas públicas influyen o brindan soluciones para mejorar el servicio de agua potable, los ciudadanos indicaron con un 48,2 que ni en desacuerdo, ni de acuerdo, con un 25,9 las personas expresaron que se encuentran de acuerdo y por último con el 8,6% que expresaron que están en desacuerdo, según Fernández (2020) las políticas públicas cuando son aplicadas correctamente brindan beneficios tanto para la organización, en este caso del agua potable como para los ciudadanos que reciban un servicio óptimo y de calidad.

¿Desde el ámbito empresarial Cree Ud. que se debe impartir charlas sobre el uso de las políticas públicas con el fin de aplicar correctivos necesarios para un mejor servicio del agua potable?

Tabla 4.15. Charlas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Desacuerdo	35	10,4	10,4	10,4
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	93	27,7	27,7	38,1
	De acuerdo	150	44,6	44,6	82,7
	Muy de acuerdo	58	17,3	17,3	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

En lo referente a la tabla 2.15 sobre si se debe o no importancia charlas sobre el uso de las políticas públicas y de esta manera se puedan implementar correctivos para un mejor servicio del agua potable, los encuestados indicaron con un 44,6% que afirmaron que están de acuerdo, con el 27,7 los ciudadanos dicen que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, y por último con el 10,4 que se encuentran en desacuerdo, por otro lado, Canto (2022) expresa que parte de la gestión de la implementación de las políticas públicas es las charlas, ya que estas permiten implementarlas de manera correcta y oportunas.

¿Considera Ud. que debe existir un compromiso entre los directivos y trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP para la adecuada aplicación de las políticas públicas?

Tabla 4.16. Compromiso entre los directivos y trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	0	0	0	0
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	156	46,4	46,4	46,4
	De acuerdo	180	53,6	53,6	100,0
	Muy de acuerdo	0	0	0	
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

En la tabla 2.16 que se refiere al compromiso que deben tener los directivos y trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP para la adecuada aplicación de las políticas públicas con el 53,6% que dice que ni en desacuerdo, ni de acuerdo, a diferencia de un 53,6% que se encuentran de acuerdo, además, Romero (2021) en su investigación planteó que el personal que labora en las empresas de agua potable deben siempre estar comprometidos con los lineamientos o políticas de la empresa de agua potable, debido a que a la comunidad hay que siempre brindar un buen servicio.

¿Considera que deben de mejorar el servicio de agua potable de la empresa EMMAP-EP mediante el buen manejo de las políticas públicas?

Tabla 4.17. Consideran que deben mejorar el servicio de agua potable en la empresa EMMAP-EP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	0	0	0	0
	Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo	57	17,0	17,0	17,0
	De acuerdo	151	44,9	44,9	61,9
	Muy de acuerdo	128	38,1	38,1	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta

En lo referente a la tabla 4.17 sobre la mejora del servicio del agua potable en la empresa EMMAP-EP mediante el buen manejo de las políticas públicas los encuestados respondieron con un 44,9% que indicaron que están de acuerdo, con el 38,1% se encuentran también muy de acuerdo, y con el 17% que ni en desacuerdo, ni de acuerdo, es por ese motivo que Moreira y Vera (2021) en su trabajo investigativo explican que el buen manejo de las políticas dentro de una organización son de gran importancia para el crecimiento de la misma y de esta manera también mantener satisfecho a los usuarios que reciben el suministro de agua potable.

Tabla 4.18. Análisis de resultados

Un 44,9% que indicaron que están de acuerdo sobre la mejora del servicio del agua potable en la empresa EMMAP-EP mediante el buen manejo de las políticas públicas
El 53,6% que dice que ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el compromiso que deben tener los directivos y trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP para la adecuada aplicación de las políticas públicas
El 27,7 los ciudadanos dicen que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo sobre si se debe o no importancia charlas sobre el uso de las políticas públicas y de esta manera se puedan implementar correctivos para un mejor servicio del agua potable
Un 25,9 las personas expresaron que se encuentran de acuerdo en que si las políticas públicas influyen o brindan soluciones para mejorar el servicio de agua potable
Respecto a si reciben un buen servicio de calidad de agua potable gracias a las políticas públicas establecidas actualmente en la empresa del lugar de residencia de los encuestados expresaron con el 36,0% que ni en desacuerdo, ni de acuerdo
Existe un 72,3% que están de acuerdo en que las políticas públicas deben ser socializadas antes de ser aplicadas en su localidad
Sobre si existen políticas públicas para ofertar un mejor servicio del agua potable con el 36.3 % expresan ni en desacuerdo, ni de acuerdo en dicha afirmación
Existe un 53,3% que ni están en desacuerdo ni de acuerdo sobre la carencia de no recibir agua de calidad en los lugares es un problema
Sobre la importancia de las políticas públicas, los encuestados respondieron la mayoría con el 43,2% están de acuerdo
Sobre si los ciudadanos conocen sobre el proceso de una política pública, la mayoría de los encuestados con el 53,6% están de acuerdo

Fuente. Elaboración propia

Los resultados presentados en la tabla revelan una diversidad de percepciones y opiniones entre los encuestados en relación con la influencia de las políticas públicas en la mejora del servicio de agua potable proporcionado por la empresa EMMAP-EP. Aunque una parte significativa muestra acuerdo en que las políticas públicas pueden incidir positivamente en la calidad del servicio, una proporción

notable se mantiene neutral o indecisa sobre varios aspectos clave, como el compromiso de los directivos y trabajadores, la existencia de políticas específicas para mejorar el servicio, y la percepción de la carencia de agua de calidad como un problema.

4.3. ETAPA III. PROPONER UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP.

Para dar cumplimiento a esta etapa se procede a ejecutar el plan de mejoramiento, el cual inicia con una introducción para dar a conocer la objetividad del mismo, y de esta manera optimizar las deficiencias detectadas en cuanto al servicio prestado por la Empresa Pública EMMAP-EP, por ende, en su estructura se establecerán los objetivos, las actividades, las estrategias, los indicadores, el tiempo y las personas responsables.

INTRODUCCIÓN

Es indispensable que dentro de la empresa Pública EMMAP-EP se fomente el interés en que todos los trabajadores tengan conocimientos sobre aquellas normativas que rigen a esta prestadora de servicio, por otro lado, si bien es cierto de acuerdo a la investigación desarrollada se conoció que dentro de esta organización se aplica como normativa el Reglamento de prestación de servicios empresa pública municipal mancomunada de agua potable, alcantarillado y servicios integrales del manejo de residuos sólidos, urbanos y rurales de los cantones Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua EMMAP-EP como la longitud de las acometidas, condiciones técnicas para conexiones y diámetros de tuberías, y se regula la calidad del agua conforme a normativas específicas.

Cabe mencionar que la ciudadanía no conoce de los lineamientos que regulan el servicio de agua potable de la EMMAP-EP, debido a la falta de socialización de estas normativas que les permitan a los ciudadanos obtener agua de calidad, por otro lado, los trabajadores carecen de talleres o charlas donde puedan familiarizarse más de las normativas de tal manera que se logre que los colaboradores de la empresa las apliquen correctamente.

Cabe indicar que lo expuesto anteriormente fueron datos tomados de la información obtenida de los métodos y técnicas de investigación con el fin de que estos resultados y sobre todo este plan estén apegado a la realidad de la empresa en estudio, Ante la situación antes explicada y la justificación de la misma se procede aplicar un plan de estrategias que permita mitigar pequeños inconvenientes que se han notado mediante estudio de los criterios de los usuarios de la empresa pública de agua potable EMMAP-EP, el mismo que cuenta con la siguiente estructura objetivos como son el general y los específicos, las estrategias, las actividades, los indicadores, los responsables y el tiempo.

PROBLEMAS

Los problemas identificados mediante la identificación de las políticas, la entrevista aplicada y la encuesta lograron obtener información y mediante ello se obtuvieron con los resultados en donde se destacan los siguientes.

- Falta de capacitaciones sobre el uso de las políticas públicas a los trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP.
- Poco compromiso entre los directivos y trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP para la adecuada aplicación de las políticas públicas.
- Falta de socialización a la ciudadanía de las políticas públicas que se manejan en la empresa Pública EMMAP-EP.

OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de mejoramiento de la aplicación de las políticas públicas para el buen servicio del agua potable en la empresa Pública EMMAP-EP.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el uso de las políticas públicas a los empleados de la empresa pública EMMAP-EP con la finalidad de la aplicación de correctivos necesarios para un mejor servicio del agua potable.
- Fomentar el compromiso entre los directivos y trabajadores de la empresa

pública EMMAP-EP para la adecuada aplicación de las políticas públicas.

- Socializar las políticas públicas que se implementan en la EMMAP-EP a la ciudadanía en general.

Tabla 4.19. Plan de mejoramiento

N°	Objetivos	Línea base	Actividades	Indicadores	Meta	Responsables	Tiempo
1	Promover el uso de las políticas públicas a los empleados de la empresa pública EMMAP-EP con la finalidad de la aplicación de correctivos necesarios para un mejor servicio del agua potable.	10,4% de los ciudadanos desconoce las políticas públicas de la institución	Organizar sesiones de capacitación y talleres para los directivos sobre la importancia y el impacto de las políticas públicas en la calidad del agua potable.	Número de directivos	90% directivos de la Empresa Pública EMMAP-EP.	Directivos de la Empresa Pública EMMAP-EP.	6 meses
			Establecer canales de comunicación interna efectivos para compartir información relevante sobre las políticas públicas relacionadas con el servicio de agua potable.			Directivos de la Empresa Pública EMMAP-EP.	6 meses
			Ofrecer programas de formación específicos para diferentes departamentos o equipos, adaptados a sus roles y responsabilidades en la prestación del servicio de agua potable.	Número de empleados		80% empleados	Empleados de la Empresa Pública EMMAP-EP.
2	Fomentar el compromiso entre los directivos y trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP para la adecuada aplicación de las políticas públicas.	El 53,6% que dice que ni en desacuerdo, ni de acuerdo con el compromiso que deben tener los directivos y trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP para la adecuada aplicación de las políticas públicas	Formar equipos que integren directivos y empleados de diferentes áreas para trabajar en la implementación de políticas específicas. Esto fomenta la colaboración y la diversidad de perspectivas para abordar los desafíos.	Número de empleados	80% empleados.	empleados de la Empresa Pública EMMAP-EP.	6 meses

3	Socializar las políticas públicas que se implementan en la EMMAP-EP a la ciudadanía en general.	Existe un 72,3% que están de acuerdo en que las políticas públicas deben ser socializadas antes de ser aplicadas en su localidad	Diseñar campañas de información que comuniquen de manera clara y accesible las políticas públicas implementadas. Estas campañas pueden utilizar diversos medios como folletos, carteles, anuncios en medios digitales, radio, televisión, entre otros.	Número de empleados	80% empleados	Empleados de la Empresa Pública EMMAP-EP.	6 meses
			Organizar eventos abiertos a la comunidad donde se presenten las políticas públicas implementadas por EMMAP-EP. Estos eventos pueden incluir charlas, paneles de discusión, ferias informativas, etc.	Número de empleados	80% empleados	Empleados de la Empresa Pública EMMAP-EP.	6 meses

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las políticas de calidad en la prestación del servicio de agua potable que se aplican en la empresa EMMAP-EP abarca aspectos como la longitud de las acometidas, además se especifican condiciones técnicas para conexiones y diámetros de tuberías, así como la instalación de medidores que permiten cuantificar el consumo del servicio dentro de los hogares. En este mismo contexto existe marco normativo que va desde la Constitución, el Plan Nacional de Desarrollo, el Reglamento de la institución y demás cuerpos legales que se aplican para garantizar la calidad y eficiencia del servicio.
- La percepción de los ciudadanos sobre las políticas públicas de calidad en la prestación del servicio de agua potable en la empresa EMMAP- EP destaca que no existe una mejora en la prestación de este servicio con el manejo de políticas públicas, además no tienen una postura clara sobre si se recibe un servicio de calidad por parte de la entidad, pues la mayoría de la población se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre esto, otro aspecto a destacar es que la población requiere mayor sociabilización de las políticas que abarcan este tema.
- El plan de mejoramiento para las deficiencias detectadas en la empresa pública se lo creo con el fin de mitigar aquellas falencias que no permiten brindar un servicio óptimo y adecuado a los ciudadanos de cada cantón que se benefician de este servicio, por ende, el plan de mejoramiento cuenta con la estructura de objetivos que se deben cumplir, las estrategias que ayudan a cumplir los fines propuestos, las actividades, indicadores, los responsables y el tiempo en que se ve lleva a cabo el mismo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que la empresa pública EMMAP-EP tenga siempre claro cuáles son las políticas públicas que aplican dentro de su organización para que de esta manera se pueda lograr el fin de su aplicabilidad, es por ello, que se pide también que se socialicen las normativas a los trabajadores como los usuarios, en este caso a la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Defensa del Consumidor, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código Orgánico de la Planificación y Finanzas Públicas, y el Código Tributario y el Reglamento de la Prestación de los Servicios Competencia de la EMMAP-EP que son las que están vigente actualmente en esta empresa.
- Se recomienda dar solución problemas detectados con el fin de que se preste un mejor servicio, con el fin de que se promueva el uso de las políticas públicas a los trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP con la finalidad de la aplicación de correctivos necesarios para un mejor servicio del agua potable. Por otro lado, se debe fomentar el compromiso entre los directivos y trabajadores para la adecuada aplicación de las políticas públicas y por último que estas sean socializadas a la ciudadanía en general.
- Aplicar el plan de mejoramiento para mitigar aquellos problemas encontrados en la empresa pública EMMAP-EP, y, por ende, realizar el respectivo seguimiento al mismo, de tal manera que este se aplique sin ningún inconveniente y se cumpla correctamente, y de esta manera se pueda tener contento a la ciudadanía de los cantones beneficiados del agua potable de dicha organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, F., Ramírez, R., Fernandes, S. & Ramírez, R. (2019). Importancia del sexo/género y su distinción en la investigación biomédica. *Hacia la Promoción de la Salud*, 24 (2), 1. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772019000200011
- Albuja, F. J. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 2 (13), 1. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-92452021000200085
- Aldea, A. L. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industrial Data*, 24 (1), 2. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000100007
- Alles, M. (2019). Diseñar, *Planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040*. Granica S.A. <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=keH4DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=desarrollo+de+un+plan+de+implementacion&ots=01vsUd7dli&sig=QzUBaxen2PouW97FXZ6RJZyOM4Q#v=onepage&q=desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20implementacion&f=false>
- Andrade, A., Alejo, O. J. & Armendariz, C. R. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 14 (63) 2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- Arellano, A. & Lindao, V. (2019). Efectos de la gestión y la calidad del agua potable en el consumo del agua embotellada. *Digital Novasinerгия*, 2 (1), 1. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-26542019000100015
- Arroyo, M. & García, J. R. (2022). Proceso de descentralización y el sector agua potable y saneamiento. *Estudios de la Gestión: internacional de administración*, 1. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/3450/3540>
- Azevedo, L. & Correa, R. (2018). Proceso de las Políticas Públicas: revisión de la literatura, reflexiones teóricas e indicaciones para investigaciones futuras. *Untitled*, 1(17), 2.

<https://www.scielo.br/j/cebape/a/fBpmPq6Cyg795pzdMMLNmdQ/abstract/?lang=es>

- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, de políticas y problemas públicos*, 1 (14), 1. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-92452022000100113
- Brookes, J. D. y Cayelan, C.C. (2022). *Objetivo 6—Hacer frente al reto: posibilitar el acceso al agua limpia y potable en todo el mundo*. <https://www.un.org/es/chronicle/article/objetivo-6-hacer-frente-al-reto-posibilitar-el-acceso-al-agua-limpia-y-potable-en-todo-el-mundo>
- Canto, R. Gestionar la política. Las políticas públicas desde la perspectiva del poder. *Sociológica (México)*, 36 (104), 1, 2. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732021000300041
- Cavero, V., Hernández, A., Miranda, J. J., Alata, P., Alegre, M. & Diez, F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Peru Med Exp Salud Pública* 39 (1), 1. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2022.v39n1/83-90/es/>
- Cerquera, M. Y. (2020). El método analítico en los estudios superiores: francisco José de caldas y René just haüy en la enseñanza de la física (1790-1826). *Educação Temática Digital*, 22 (4), 2. http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-25922020000400891&lng=pt&nrm=iso
- Chaverri, P. & Arguedas, A. (2020). Políticas públicas basadas en evidencia: una revisión del concepto y sus características. *ABRA*, 40(60), 40. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/abra/v40n60/2215-2997-abra-40-60-40.pdf>
- Cobo, E.A., Estepa, K. J., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 5 (2), 1. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
- Codina, LL. (2020). Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académica soma de conducto auditivo externo: estudio de una serie de casos. *ORL*, 11 (2), 1. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2444-79862020000200004

- Consejo Nacional de Competencias (CNC, 2018). *Guía metodológica para la formulación de modelos de gestión asociativo de servicios de agua potable*. <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/10-Guia-gestion-agua-potable.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Políticas públicas, agua y agua potable*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Contreras, S. & Novoa, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. *Panam Salud Publica*, 42 (07),3. <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2018.v42/e65/>
- Cueva, J. (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A.* [Tesis pregrado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Repositorio institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- Escobar, J. C. (2019). Modelo de estimación estadística «Programa Inclusión Productiva» MIPRO-Ecuador. *Ciencias de la Administración y Economía*, 9 (18), 10. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182019000200303
- Espinoza, M., Huaiquián, J., Sanhueza, O., Luengo, L., Valderrama, M. & Ortiz, N. (2020). Validación de escala de Valoración de Agencia de Autocuidado (ASA) en adolescentes chilenos. *Investigación Escola Anna Nery*, 24 (2), 1. <https://www.scielo.br/j/ean/a/dHnYJwJrw9xFynLC6Q5fKcb/?lang=es>
- EMMAP-EP (2022). *Visión y Misión de la empresa*. <https://emmapep.gob.ec/noticias/>
- Espejel, M. V & Jiménez, M. (2019). Nivel educativo y ocupación de los padres: Su influencia en el rendimiento académico de estudiantes universitarios. *Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10 (19), 1. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672019000200026&script=sci_arttext_plus&tlng=es
- Del Pino. M. & Medina, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Méd. Risaralda*, 24 (2), 103. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
- Febres, R. J. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Facultad de Medicina Humana*, 20 (3), 1. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

- Fernández, G. (2020). La gobernanza del agua como marco integrador para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Latinoamérica. *U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 23 (2), 2. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262020000200022
- Florián, N., Gálvez, N. & Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque –Chiclayo 2019. *Tzhoecoen*, 12 (4), 525-535. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1401/1936>
- Freire, C. (2020). *Plan de mejora de clima laboral enfocado en la comunicación interna de la empresa back up comunicación inmobiliaria, ubicada en la ciudad de Quito, en el periodo septiembre 2018 a julio 2019*. [Tesis pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Ecuador]. Repositorio institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18471/1/UPS-QT14388.pdf>
- Freré, J. S., Véliz, J. P., Sarco, E. M. & Campoverde, K. J. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *Científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 6 (2), 1. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(2\).abr.2022.151-159](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(2).abr.2022.151-159)
- Gil, E., Reverté, S., Casanova, G. & Albacar, N. (2022). Plan de Mejora Individual: instrumento evaluativo en las prácticas clínicas. *Index de Enfermería*, 30 (3), 2. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000200022
- Granados, R. (2020). Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. *Derecho y cambio social*, 59(1), 1-11. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7219653.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación). *Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 164. doi: 10.26820/recimundo/4.
- Guardamagna, M. & Reyes, M. (2019). El desafío de la implementación de políticas públicas participativas para el desarrollo del territorio. *Economía, sociedad y territorio*, 19 (59), 2. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212019000101003
- Iño, W. G. (2018). Investigación educativa desde un enfoque cualitativo: la historia oral como método. *Voces De La Educación*, 3(6), 93-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6521971>

- Iturralde, C. A. (2022). Importancia de la participación en el diseño de políticas públicas de rehabilitación social en Ecuador. *Economía y Política*, (36), 1. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-90752022000200026
- Lefont, L., Álvarez, M. P. & Ramírez, J. C. (2020). Políticas públicas, cultura del debate y nueva gobernanza: valoraciones mínimas. *Alcance*, 9 (23), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000200110
- Lobato, M. T. & Villalbí, J. R. (2019). Los servicios de salud pública: una lectura de los informes disponibles. *Gaceta Sanitaria*, 33 (3), 1. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112019000300293
- López, D. F. (2021). Las políticas públicas como garantía de los derechos fundamentales. *Sociedad & Tecnología*, 4 (1), 44. <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/113/311>
- Llanos, D. C. (2021). *Enfoque de derechos humanos de las políticas públicas sobre el derecho al agua potable en el departamento de La Paz, Bolivia*. [Tesis pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8467/1/T-3686-MDH-Llanos-Enfoque.pdf>
- Machín, M. M., Sánchez, B. S. & Rodríguez, M. L. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002
- Mancebo, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica innovación en los servicios sociales y sanitarios tras el Covid-19. *Saber servir*, (4), 1. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/4646>
- Marcillo, D. V. & Domínguez, O. (2019). Vacíos en la aplicación de políticas públicas ecuatorianas y su relación con las pequeñas y medianas empresas. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7 (1), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000100129
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Investigación Educativa*. 20 (1), p2. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038

- Mattos, M. & Alfaro, D. (2020). Calidad de las investigaciones basadas en encuestas: directrices para buenos informes. *Odontología Sanmarquina*, 23(1), 2. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/17507/14706>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. & Comas, R. (2018). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Chilena de ingeniería*, 27(2), 2. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328
- Miranda, M. B., Chiriboga, P. A., Romero, M. L. & Tapia, L. X. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 7 (4), 1. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>
- Molineró, M. & Chávez, U. (2020). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de educación superior. *Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 10(19). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000200005
- Molero, M. M., Pérez, M. C., Soriano, J. G., Tortosa, B. M., Oropesa, N. F., Márquez, M. M. & Gázquez, J. J. (2020). Personalidad y percepción de la creatividad en el trabajo sobre el engagement en enfermería. *Anales de Psicología*, 36 (3), 1. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282020000300019&script=sci_arttext&tlng=es
- Montenegro, G., Carmona, A. & Franco, A. (2021). Modelos para el análisis de políticas públicas en salud reportados en publicaciones científicas. *Gaceta Sanitaria*, 35(3), 270-281. <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv35n3/0213-9111-gs-35-03-270.pdf>
- Montesinos, S., Vázquez, C., Espejo, A. & Ramírez, E. (2021). Aplicación de herramientas de mejora continua a un programa de postgrado. *Educere*, 25(81), 457-475. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35666225011>
- Mori, D. F. & Palomino, G. P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia latina Científica Multidisciplinar*, 5 (6), 1. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1217/1667/>
- Moreira, M. A. & Vera, M. C. (2021). *Propuesta de un manual de procedimientos para el departamento de talento humano de la EMMAP-EP*. [Tesis pregrado, Universidad ESPAM MFL, Calceta-Manabí-Ecuador]. Repositorio institucional. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1472/1/TTAP43D.pdf>

- Ortiz, A. S., Núñez, J. F. & Mejía, W. G. (2021). La percepción social de la calidad y gestión del agua potable en el municipio de Las Vueltas, Chalatenango, El Salvador. *Tecnología y ciencias del agua*, 10 (3), 1. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-24222019000300124
- Perugachi, J. M. Cachipuendo, C. (2020). La lucha por el agua Gestión Comunitaria del Proyecto de Agua Potable Pesillo-Imbabura. *Universidad Politécnica Salesiana*, 10-11, <https://books.scielo.org/id/6h39q/pdf/perugachi-9789978105764.pdf>
- Plan Nacional de Desarrollo. (2021). *Plan Nacional de Desarrollo en lineamientos territoriales y el acceso del agua*. <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/PLAN+NACIONAL+DE+DESARROLLO+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Manabí. (2021). *Dotación de agua potable en ciertos cantones de Manabí*. https://www.manabi.gob.ec/wp-content/uploads/2021/08/PDOT_Manabi_2021-2030_Borrador.pdf
- Ramírez, C. Y., Arteaga, M. A. & Luna, H. E. (2020). La percepción visual y las habilidades lingüísticas en el proceso lector. *Conrado*, 16 (72), 2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100178
- Ramos, A. (2019). Los campos de investigación como objeto de indagación: reflexiones teórico-metodológicas a partir de estudio de caso. *Memoria Académica*, 9(2),4. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.11351/pr.11351.pdf
- Rivadeneira, J. L., Barrera, M, V. & De la Hoz, A. I. (2020). Análisis general del Spss y su utilidad en la estadística. *Estudio de investigación y desarrollo empresarial académico*, 2 (4), 1. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Rivera, J. (2019). Las políticas públicas y la gestión pública: un análisis desde la teoría y la práctica. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (5), 1. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/download/1207/1125?inline=1#home>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. & Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31 (4), 1. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext

- Romero, C. M. (2021). Manejo privado y público de los sistemas de abastecimiento urbano de agua y saneamiento: De la privatización a la remunicipalización. *Ingeniería y competitividad*, 24 (1), 2. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-30332022000100033
- Rueda, L. V. (2022). Esperanza de vida e inicio de la etapa de adulto mayor. *Salud Uninorte*, 38 (1), 1. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522022000100005
- Salas, J., Maraver, F., Rodríguez, L., Sáenz, M., Vitoria, I. & Moreno, L. A. (2021). Importancia del consumo de agua en la salud y la prevención de la enfermedad: situación actual. *Nutrición Hospitalaria*, 35 (5), 1. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112020000700026
- Salazar, J. F., Castellanos, J. y Imbol, W. H. (2020). Colombia, ¿alineándose al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible n°6 sobre agua limpia y saneamiento. *Producción + Limpia*, 14 (2), 1-2. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-04552019000200108
- Salcedo, D. M., López, J. J., Fuentes., B. J. & Salcedo, D. J. (2022). La percepción sensorial, la cognición, la interactividad y las tecnologías de información y comunicación (TIC) en los procesos de aprendizaje. *Científica de investigación actualización del mundo de las ciencias*, 6 (2), 2. <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/863>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20bajo%20el%20enfoque%20cuantitativo%20se%20denomina%20as%C3%AD%20porque, trav%C3%A9s%20de%20la%20utilizaci%C3%B3n%20de
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E. & Delgado, J. D. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15 (2), 1. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Soriano, G. L. (2018). *Percepción de la ciudadanía sobre las políticas públicas para controlar la proliferación de animales callejeros en el cantón La Libertad, 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Estatal de la Península de Santa Elena,

Ecuador]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4893/UPSE-TAP-2019-0003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Suárez, G. J., Robles, R. E., Serrano, G. L., Serrano, H. G., Armijo, A. M. & Anchundia, L. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38 (2), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramírez, R. & Palomino, G. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Científica Multidisciplinar*, 5 (1), 1. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418/>
- Vaca, J., Almuiñas, J. L & Galarza, J. (2018). Reflexiones sobre el plan de mejora en las Instituciones de Educación Superior. *San Gregorio*, 22, 1. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/611>
- Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4 (8), 47. <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Villena, J. A. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible. *Peru Med Exp Salud Publica* 35 (2), 1-2. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2018.v35n2/304-308/>
- Zambrano, E. Y. & Vera, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del hospital naval. *Publicando*, 7(25), 20. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

ANEXOS



ANEXO 1. Entrevista al Gerente de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable

Objetivo: Recabar información sobre las políticas públicas que se manejan en la empresa pública EMMAP-EP, cabe indicar que esta entrevista fue direccionada a la técnica propuesta por Soriano (2018).

POLÍTICAS PÚBLICAS.

1. ¿Cómo responsable de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable considera importante las políticas públicas?
2. ¿Indique el número de usuarios de los diferentes cantones que reciben el servicio de agua potable por la empresa pública EMMAP-EP?
3. ¿Conoce Ud. ¿Sobre las políticas públicas que se usan dentro de la empresa pública EMMAP-EP? ¿Puede indicar algunas de ellas?
4. ¿Cuáles son las principales quejas o malestares de la ciudadanía al no recibir un buen servicio de calidad por parte de la empresa pública EMMAP-EP?
5. ¿De qué manera considera que las políticas públicas incluyen soluciones en el abastecimiento de agua potable de calidad en los diferentes cantones alimentados por la empresa pública EMMAP-EP?

6. Desde su percepción ¿Quiénes son los responsables de hacer que se cumplan las políticas públicas dentro de la organización?
7. ¿Cree Ud. que no brindar un servicio de calidad del agua potable en los diferentes cantones es un problema público?
8. ¿Considera Ud. que existe compromiso de parte los servidores de la empresa pública en hacer un buen uso de las políticas públicas para brindar un buen servicio a la ciudadanía?
9. ¿Considera Ud. que la ciudadanía de cada cantón recibe un servicio de calidad por parte de la empresa pública EMMAP-EP?
10. ¿Cuentan con un plan para dar a conocer a la ciudadanía las políticas públicas que rigen en la empresa pública EMMAP-EP?



ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA EMMAP-EP

ANEXO 2. Formato de validación de la encuesta a la ciudadanía de los cantones que reciben el servicio de agua potable.

Objetivo: Identificar información relevante para la obtención de un diagnóstico con resultados idóneos para la toma de decisiones, cabe indicar que esta encuesta se la diseño en base a la información de la investigación propuesta por Soriano (2018).

PREGUNTAS DEMOGRÁFICAS

1. ¿En qué rango de edad de encuentra Ud.?

18 a 30 años

31 a 45 años

46 a más años

2. ¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

3. ¿Seleccione en el nivel de educación?

Primaria

Secundaria

Tercer nivel

Cuarto nivel

Otros _____

INSTRUCCIONES

Seleccione la opción con una X el número que refleja su opinión, dándole una calificación cuantitativa a su respuesta y de esta manera se puedan analizar y graficar de manera correcta.

Muy bajo: 1 muy desacuerdo - no aceptable.

Bajo: 2 Desacuerdo - regular.

Moderado: 3 Ni en desacuerdo, ni de acuerdo - bueno.

Alto: 4 De acuerdo. - muy bueno.

Muy Alto: 5 Muy de acuerdo- excelente.

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY DESACUERDO	DESACUERDO	NI EN DESACUERDO, NI DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
¿Conoce Ud. el proceso de una política pública?						
¿Cree Ud. que es importante el tema de las políticas públicas en la empresa pública?						
¿Considera usted que no recibir agua de óptima calidad en los hogares es un problema público?						
¿Considera Ud. que en la						

<p>empresa pública EMMAP-EP existen políticas públicas para ofrecer un buen servicio de agua potable?</p>						
<p>¿Ud. Cree que las políticas públicas deben ser socializadas a la ciudadanía de su cantón?</p>						
<p>¿Considera Ud. que su cantón recibe un servicio de calidad de agua potable gracias a las políticas públicas establecidas?</p>						
<p>¿Ud. cree que Las políticas públicas incluyen soluciones para mejorar el servicio de agua potable de la EMMAP-EP?</p>						
<p>¿Desde el ámbito empresarial Cree Ud. que se debe impartir charlas sobre el uso de las políticas públicas con el fin aplicar correctivos necesarios para un mejor</p>						

servicio del agua potable?						
¿Considera Ud. que debe existir un compromiso entre los directivos y trabajadores de la empresa pública EMMAP-EP para la adecuada aplicación de las políticas públicas?						
¿Considera que deben de mejorar el servicio de agua potable de la empresa EMMAP-EP mediante el buen manejo de las políticas públicas?						
PUNTAJE TOTAL:						

ANEXO 3. Entrevista al Gerente de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable.



ANEXO 4. Aplicación de la encuesta a la ciudadanía de los cantones que reciben el servicio de agua potable.

