



Gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad para mejorar la calidad del servicio de AAPP-AASS. Rocafuerte - Ecuador, 2022

Management with prospects for growth and sustainability to improve the quality of the AAPP-AASS service. Rocafuerte - Ecuador, 2022

Gestão com perspectivas de crescimento e sustentabilidade para melhorar a qualidade do serviço AAPP-AASS. Rocafuerte - Equador, 2022

Argenis Gabriel Rodríguez Bravo ^I

agrodbra@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-7518-1788>

Gladys Lola Luján Johnson ^{II}

ljohnsongl@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-4727-6931>

Correspondencia: agrodbra@ucvvirtual.edu.pe

Ciencias Económicas y Empresariales

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de junio de 2022 * **Aceptado:** 12 de julio de 2022 * **Publicado:** 09 de agosto de 2022

I. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

II. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Resumen

El principal objetivo de esta investigación fue diseñar un modelo de gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad para mejorar la calidad del servicio de la empresa de AAPP-AASS. Rocafuerte - Ecuador, 2022. La metodología empleada se basó en la investigación de tipo básica y proyectiva, para la utilización de lo proyectivo se realizaron tres fases investigativas: descriptiva, analítica y predictivo-prospectivo, bajo un análisis de regresión logística ordinal que validó el modelo funcional teórico de la propuesta; de la población se tomó una muestra de 350 usuarios que respondieron a través de la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios. El modelo de teórico indica una Calidad de servicio [1, Bajo] = - 20,737 – 6,594, La empresa muestra sus presupuestos públicos con transparencia [1, Totalmente en Desacuerdo] - 3,389, La empresa cumple con todas las regulaciones ambientales [1, Totalmente en Desacuerdo] + 3,720, Es importante que la empresa tenga convenios con organismos internacionales [1, Totalmente en Desacuerdo]. Por tanto, se propone un plan que pretende mejorar la calidad del servicio haciendo énfasis con alianzas estratégicas con otras empresas nacionales e internacionales

Palabras Clave: Gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad; Calidad del servicio; Competitividad; Satisfacción del cliente; Calidad del agua; Alianzas.

Abstract

The main objective of this research was to design a management model with prospects for growth and sustainability to improve the service quality of the AAPP-AASS company. Rocafuerte - Ecuador, 2022. The methodology used was based on basic and projective type research, for the use of the projective, three investigative phases were carried out: descriptive, analytical and predictive-prospective, under an ordinal logistic regression analysis that validated the theoretical functional model of the proposal; From the population, a sample of 350 users was taken who responded through the survey technique, with two questionnaires. The theoretical model indicates a Quality of service [1, Low] = - 20,737 – 6,594, The company shows its public budgets with transparency [1, Strongly Disagree] - 3,389, The company complies with all environmental regulations [1, Strongly Disagree] + 3,720, It is important that the company has agreements with international organizations [1, Strongly Disagree]. Therefore, a plan is proposed that aims to improve the quality of service, emphasizing strategic alliances with other national and international companies.

Keywords: Management with prospects for growth and sustainability; Quality of service; Competitiveness; Customer satisfaction; Water quality; alliances.

Resumo

O objetivo principal desta pesquisa foi desenhar um modelo de gestão com perspectivas de crescimento e sustentabilidade para melhorar a qualidade do serviço da empresa AAPP-AASS. Rocafuerte - Equador, 2022. A metodologia utilizada baseou-se na pesquisa do tipo básico e projetivo, para o uso do projeto, foram realizadas três fases investigativas: descritiva, analítica e preditivo-prospectiva, sob uma análise de regressão logística ordinal que validou o modelo funcional da proposta; Da população, foi retirada uma amostra de 350 usuários que responderam por meio da técnica de survey, com dois questionários. O modelo teórico indica uma Qualidade de serviço [1, Baixa] = - 20.737 – 6.594, A empresa apresenta seus orçamentos públicos de forma transparente [1, Discordo totalmente] - 3.389, A empresa cumpre todas as regulamentações ambientais [1, Discordo totalmente] + 3.720 , É importante que a empresa tenha acordos com organizações internacionais [1, Discordo Totalmente]. Assim, propõe-se um plano que visa melhorar a qualidade do serviço, enfatizando alianças estratégicas com outras empresas nacionais e internacionais.

Palavras-chave: Gestão com perspectivas de crescimento e sustentabilidade; Qualidade de serviço; Competitividade; Satisfação do cliente; Qualidade da água; alianças.

Introducción

En la actualidad una empresa a nivel internacional para cumplir sus objetivos, fines y metas, requiere que sus procesos se dirijan con una gestión eficiente que considere su contexto socioeconómico y ambiental para generar rentabilidad, productividad y competitividad, que sea responsable socialmente, tenga perspectivas de crecimiento y sostenibilidad, y, asimismo, atienda las exigencias de sus usuarios y reconozca el éxito en su satisfacción (Ibarra & Casas, 2015).

Partiendo de lo anterior, se concibe la gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad desde la responsabilidad de la gerencia, la permanente adaptación de la empresa, considerando lo social, económico, ambiental y político, midiendo los resultados y la calidad de los procesos, consiguiendo

alianzas efectivas para lograr el desarrollo equitativo (Delfín & Acosta, 2016) (Cogollo & Ruiz, 2019) (Navarro et al., 2018) (Aguirre et al., 2018)..

Esta gestión que debe llevar a cabo las organizaciones deben apuntar hacia la sostenibilidad, la cual implica ha surgido desde instituciones mundiales, tal es el caso de la Organización de las Naciones Unidas y sus tratados, incluyendo presunciones administrativas y económicas (Bonnell & Veglio, 2011). En términos elementales, sostenibilidad se discurre como la consideración en igualdad de importancia entre las necesidades del hombre, empresa y la protección del medio ambiente. Groot (2018) manifiesta que es el crecimiento o progreso continuo evitando el deterioro e impacto grave del ambiente y la escasez de las fuentes naturales que ayuda al ser humano.

El concepto de la dimensión sostenibilidad para el estudio es un elemento decisivo hacia la optimización y el perfeccionamiento en las instituciones u organizaciones, con la posibilidad de garantizar el desarrollo en la calidad de vida, la salud, la educación, el cuidado perenne de la naturaleza y con equidad en lo económico (Aguirre & Huaman, 2020) (Cogollo & Ruiz, 2019)(Navarro et al., 2018). Sin embargo, se señala que no hay un consenso acerca de las definiciones y los

alcances de la sostenibilidad lo que implica un extenso ámbito de análisis de las estrategias, acciones y resultados referente a la gestión de sostenibilidad en especial en las empresas (Palacio, 2016)

En tal sentido, y con relación a las organizaciones, sus procesos de gestión con sostenibilidad, es pertinente discurrir el concepto creado por la OIT (Acosta & Jiménez, 2020)(Organización Internacional del Trabajo, 2014) en el que enmarca a la organización en el eje de un trío amplio de elementos: la economía, sociedad y ambiente.

La relevancia de gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad y calidad de servicio, se sustenta con las políticas públicas en su gestión ambiental y del territorio, destacando que el objetivo de la gestión pública es brindar una calidad del servicio a la población. En función a esto la gestión del agua propia del Estado suscita la búsqueda de lograr la calidad del agua que requiere cumplir con el los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS6) del que cita agua potable fin de la pobreza que no solo es económica sino involucra su contexto.

Desde este ámbito es ineludible mencionar que la gestión del agua comprende aspectos políticos y técnicos que involucra diversas disciplinas humanas, sociales y económicas, no solo de la administración sino de la ecología, ingeniería, arquitectura, entre otras, porque en su proceso la

gestión del agua con la gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad es imprescindible ya que va a partir de tomarla de la fuente hídrica, requiriendo que sea de forma sostenible, hasta su repartimiento a la población con calidad, continuidad, suficiente cantidad, cobertura y salubre.

En concordancia con lo anterior, De la Garza et al. (2018) refieren que para las políticas públicas y la gestión se requiere de la mayor cantidad de colaboración de los pobladores en la toma decisional para lograr mejoras continuamente.

Todo lo antes planteado converge en la relevancia de llevar adelante la gestión de calidad como un instrumento principal para optimizar los procesos de control y planificación en una organización (Goetsch & Davis, 2016). Por lo tanto, la calidad se requiere en toda empresa sea pública como privada, con el propósito de facilitar una opción dinámica, integral y proactiva. En este sentido, se entiende que para obtener las ventajas de la gestión de calidad es esencial la formación y unificación de los objetivos planeados, uniendo esfuerzos hacia la eficacia, eficiencia y la maleabilidad, que llevan al crecimiento y progresos de la organización (Wagner et al., 2014)

La calidad así descrita, se analiza desde el modelo teórico European Foundation Quality Management (EFQM). Cuyo fin último es una gestión de calidad total, vista desde la satisfacción de los empleados y clientes lograda mediante del liderazgo, que incidiendo en los lineamientos políticos y acciones de la institución para el uso apropiado de los recursos y una gestión con excelencia hacia la obtención de buenos resultados (Carrillo et al., 2018b).

En atención a esta definición conceptual, operativa y el modelo EFQM surge la definición para el estudio, en relación a la calidad del servicio definida como el nivel por cuanto el cliente percibe que se cumplen sus expectativas, se genera el sentimiento de satisfacción por la atención recibida en base a sus necesidades y requerimientos

Todo lo antes plantado lleva a que se requiere que la gestión esté centrada esencialmente en el entendimiento de procesos y prácticas que accedan a alcanzar un servicio de calidad. La gestión refiere a una diligencia, un trámite, a la acción de administrar para conseguir o resolver ciertas cuestiones de carácter administrativo para la obtención de algún beneficio (Management, 2016).

La gestión de una empresa que proporciona los servicios elementales de agua potable y alcantarillado se mueve por el rápido aumento estadístico de la población y el despilfarro de recursos naturales, que concibe el requerimiento de trazar opciones que respondan a la cobertura de acueducto y calidad del servicio de agua potable.

En relación a este aspecto en Ecuador, el Consejo de Nacional de Competencias (CNC) señala que las pretensiones para lograr una gestión efectiva de servicios de agua potable, deben poseer un marco legal preciso y definido, parámetros conducentes a los requisitos del país y la utilización eficientemente de las herramientas. Sin embargo, en el cantón Rocafuerte solo el 54,50% de la población cuenta con red pública de agua potable y peor aún respecto al enlace o unión de la red pública de alcantarillado que es escasa con el 17,4 de la población (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rocafuerte, 2018)

Esta situación acarrea que se vuelve imperante una gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad para operar de forma eficaz, por lo que las organizaciones deben precisar y encargarse de los procesos que interactúan y se interrelacionan (Cantero et al., 2021). De lo contrario, al no tenerla, se dificulta la calidad del servicio de la empresa, clientes o usuarios insatisfechos con la prestación en cuanto a las deficiencias en la cobertura y la calidad del agua, además existiendo debilidades en el fomento de la competitividad y el crecimiento empresarial.

No obstante, la entidad municipal encargada del agua potable y alcantarillado sanitario (AAPP-AASS) situada en Rocafuerte, provincia de Manabí - Ecuador, presentaba debilidades y falencias al tener una deficiente gestión administrativa y operativa a causa de la inexistencia de políticas que los dirijan con base a sus auténticas necesidades e intereses, lo que es ocasionado como consecuencia de las dificultades en la calidad del servicio. Aunado a esto, únicamente brinda el servicio de alcantarillado sanitario y pluvial a las viviendas ubicadas en la zona urbana (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Rocafuerte, 2020).

En efecto, hay falta de cobertura total de agua potable a los sectores rurales, todo esto imposibilitaba la cantidad suficiente del líquido y su regular calidad del agua con relación a la potabilidad para consumirla, lo que trajo la limitación para beberla directamente de la tubería, sin peligro para la salud, sumado a la deficiencia en la infraestructura del alcantarillado en gran parte de la población.

En España se encuentra otro trabajo final doctoral, cuyo objetivo principal es determinar sí se puede usar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como método de creación de valor empresarial, en su planteamiento esboza que la empresa debe ir más allá de su beneficio económico, tomando en cuenta las necesidades de su entorno y adaptar responsabilidad social y medioambientalista. Destaca la Teoría Grupo de Interés. En su metodología empleó el método empírico, tuvo una muestra de 1011 clientes que encuestó vía online en el cual correlacionó el desarrollo económico

bajo la sostenibilidad, protección del medioambiente y equidad social y concluyó que la RSC es su predictor y se puede mejorar sus estándares (Carrillo et al., 2018a).

En Perú se sitúa una investigación cuyo propósito es la determinación de la relación de la calidad del servicio de agua potable y la solución de los reclamos por la facturación en la empresa peruana SEDACUSCO S.A. por los cambios de la tarifa. Tuvo un enfoque cuantitativo, fue básica y el diseño descriptivo correlacional aplicando la correlación de Rho Spearman. En sus hallazgos reconoce que la relación que existe entre las variables es inversa, evidenciando que mientras más nivel de calidad del servicio existirá menor nivel de reclamos (Orellano, 2018).

En Sudamérica se halla un artículo científico, acerca de la problemática en once asentamientos informales sobre el acceso y la cobertura del agua por la falta de red seca y alcantarillado en la ciudad de Valparaíso en Chile, por lo que realizaron una investigación con enfoque mixto utilizando las técnicas de observación directa con un dron y entrevistas, lo que les permitió realizar la cartografía del área de estudio. Entre sus conclusiones señalan el no reconocimiento del agua potable como un derecho y que debe realizarse un convenio con la empresa pública y privada para que se cubra a toda la población del vital líquido, evitando la segregación de los sectores rurales (Ojeda, et al., 2020).

Albuja & Chacón, (2019) en su tesis de maestría esboza la problemática de la empresa pública (EMAPA) situada en Ibarra, por lo que planeó un modelo de gestión por resultados con la herramienta cuadro de mando para optimizar los recursos públicos y lograr los objetivos de la institución de agua. Su investigación tuvo una metodología cualitativa y cuantitativa, con alcance descriptivo, de tipo bibliográfico. Entre sus resultados plantea que hay deficiencia en su gestión por resultados que no permite organizar este enfoque al funcionamiento de la empresa.

A nivel de la provincia Manabí hay una investigación que señala la problemática en el departamento de recaudación de la institución pública EPMAPAS-J. del cantón Jipijapa en la parte de software y hardware para mejorar la calidad de la atención al usuario con respecto a quejas acerca de los servicios, peticiones y solicitudes de información. Por lo que se propone diseñar un modelo de gestión. En la metodología utiliza los métodos inductivo-deductivo, estadístico-matemático y bibliográfico, aplica encuestas a una muestra de usuarios de 350 personas y concluye que los procesos del departamento se encuentran en nivel bajo, que tienen un modelo, aunque no lo ejecutan y el modelo que diseñaron mejoró la satisfacción del usuario (Loor, 2021).

Por último, Cuesta et al. (2020), en su artículo científico, plantean un modelo financiero de costos de producción para el cálculo de los recursos económicos que permitan invertir en el proceso para el tratamiento total del agua, fue una investigación descriptiva y explicativa, bajo el método histórico-lógico e inductivo-deductivo; emplearon la encuesta para recolectar la información. Entre sus principales resultados es el descontrol de los análisis financieros de la empresa y el desconocimiento del costo exacto de un m³ de agua. Por lo que mencionan la necesaria implementación del modelo diseñado y recomienda la mejora en la dotación financiera para obras de agua potable.

Contextualizando se tiene en lo referente a la calidad del servicio de agua de las empresas es preciso puntualizar con respecto a la empresa de AAPP-AASS, ubicada en el cantón Rocafuerte, es como se concibe en sus procesos financieros, administrativos, operativos y comerciales, mismos que llevan al suministro de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado porque vislumbrando el interior de la organización mejorará lo externo y la calidad del servicio de agua.

Partiendo de todo lo antes señalado, el objetivo de este artículo de investigación : consiste en Diseñar un modelo de gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad para mejorar la calidad del servicio de la empresa de AAPP-AASS. Rocafuerte - Ecuador, 2022.

Metodología

La investigación fue de tipo proyectiva que refiere a la construcción de un plan, propuesta o procedimiento. Según Hurtado para que pueda ser proyectiva, la propuesta requiere estar cimentada en una serie de acciones sistemáticas de exploración, reconocer riesgos y oportunidades, suministrar orientaciones e instaurar decisiones para un futuro mejor que recorra lo descriptivo, analítico y predictivo de la espiral holística (Hurtado de Barrera, 2000)

El diseño de la investigación que se utilizó fue no experimental: , analítica, predictiva, transeccional o transversal, bibliográfica y de campo , en la búsqueda de dar espuesta al conocimiento sobre la gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad en la empresa de AAPP-AASS y la calidad del servicio que se brinda en la empresa para la prestación de agua potable y alcantarillado.

La población en esta investigación estuvo constituida por 4000 usuarios de la empresa de AAPP-AASS del cantón Rocafuerte-Ecuador, incluidas de las seis Juntas Administradoras de Agua Potable quienes reciben el agua que la empresa comercializa, por lo que también son usuarios de la empresa.

Los criterios de inclusión: los usuarios al ser una población tan amplia no se requieren de una característica en especial sino formar parte del sistema de agua y alcantarillado de la empresa sin considerar edad pudiendo estar en la etapa adultez o vejez, ni es relevante su nivel socioeconómico y se seleccionan al azar.

Los criterios de exclusión: no pueden participar personas menores de edad, ni de otros cantones, es decir, los que no facturan consumo de agua en la empresa de AAPP-AASS.

La muestra: en este estudio se tomó como muestra aleatoria y representativa a trescientos cincuenta (350) usuarios que surgieron del cálculo de la muestra con un error de 5% y con un nivel de confianza del 95%.

El muestreo: se escoge las fuentes de información de una población de 4000 usuarios, basado en el uso del muestreo probabilístico aleatorio simple. De la aplicación de la fórmula, se obtuvo que una muestra de 350 usuarios. La unidad de análisis: la conforman los usuarios está integrada por 350 personas usuarias de la empresa de AAPP-AASS..

La técnica que se usó en esta investigación es la encuesta, se aplicó con dos (2) dimensiones. El análisis de la calidad del servicio que se brinda en la empresa para la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado se efectuó también con esta misma técnica, igualmente con dos (2) dimensiones.

El instrumento que se empleó para la recolección de la información de las encuestas fue el cuestionario cuyo diseño y elaboración es propia del investigador. Los ítems que componen el instrumento, el cuestionario, se contestan de manera cerradas contienen categorías u opciones de respuesta delimitadas por una escala de Likert constituidas por cinco categorías de respuestas con su codificación: totalmente en desacuerdo (1), desacuerdo (2), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

En la variable independiente, gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad, el cuestionario constó de 24 ítems, la dimensión sostenibilidad con 13 ítems. Mientras que la otra dimensión crecimiento con 11 ítems.

En la variable dependiente, calidad del servicio, el cuestionario constó de 27 ítems, la dimensión satisfacción de los clientes con 15 ítems. Mientras que la otra dimensión calidad del agua con 12 ítems.

El criterio de validación del instrumento se realizó a través de la prueba piloto y la validez de contenido, la cual está basada por la correspondencia de los ítems con la categoría de análisis de la

investigación (gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad y calidad del servicio). La validez de contenido se estableció a través del juicio de cinco (05) expertos, a quienes se les suministró un formato de validación, en el cual se les proporcionó, además del instrumento en cuestión, la descripción del objeto de estudio. Una vez realizadas las correcciones, las mismas fueron incorporadas en el instrumento definitivo.

Con respecto a validez de contenido, los expertos dictaminaron su conformidad para la aplicación de la encuesta sobre la gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad con 24 ítems en total distribuidos en dos (2) dimensiones y cuatro (4) indicadores.

Estos expertos también facilitaron su consentimiento para la aplicación de la encuesta sobre calidad del servicio con 27 ítems en total distribuidos en dos (2) dimensiones y seis (6) indicadores, entre los expertos que dieron su juicio de valor. Se obtuvo un calificativo promedio de 91.82 dentro del rango excelente para la Variable Independiente: gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad y 91.86, también, dentro del rango excelente, para la variable calidad del servicio.

Posteriormente se realizó la prueba piloto con el total de encuestas para cada variable, a fin de evaluar el coeficiente alfa de Cronbach que resultó del estudio de ambas variables, misma que se aplicó a los usuarios de la empresa de AAPP-AASS y que arrojó como resultado V. I. GP: 0,854 y V.D.CS: 0,847.

En cuanto a la validez de constructo, en este caso tal y como se observó en la estructura del instrumento, se tienen 24 ítems, y todos exhiben valores mayores que 0,30, además dichas correlaciones resultaron significativas al nivel del 5% y al 1%. Así también, para la validez del constructo de la variable Calidad de servicio, se obtuvo mediante los índices correlacionales considerando cada ítem con respecto del total, este valor permite conocer el grado en que cada ítem logra medir la misma información que el puntaje total obtenido. En este caso tal y como se observó en la estructura del instrumento, se tienen 27 ítems, y todos exhiben valores mayores que 0,30, además dichas correlaciones resultaron significativas al nivel del 5% y al 1%.

Se ha utilizado el estadístico Alfa de Cronbach (α), para obtener la estimación del porcentaje de variabilidad con relación a la varianza total. Para la variable independiente de Gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad, el total de 24 ítems reportó un Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,854$, así mismo se obtuvo para las dos dimensiones Sostenibilidad con $\alpha = 0,745$ y Crecimiento con $\alpha = 0,812$. Así mismo, para obtener la estimación del porcentaje de variabilidad con relación a la varianza total. Para la variable dependiente de Calidad de servicio el total de 27 ítems reportó un

Alfa de Cronbach de $\alpha = 0,847$, así mismo se obtuvo para los dos indicadores Satisfacción de los clientes con $\alpha = 0,742$ y Calidad del agua $\alpha = 0,735$.

El método de análisis utilizado es el estadístico descriptivo lo que permitió interpretar de mejor manera los resultados de la investigación que surgieron de la tabulación de datos mediante el programa estadístico Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versión 25 que se manifiesta en tablas de frecuencia, medidas de tendencia central, coeficientes de correlación, medidas de dispersión y análisis de regresión simple y múltiple.

Además, para el análisis de los datos se utilizó el Alfa de Cronbach, para determinar la consistencia interna de una escala o variable, mediante la validación hacia la aproximación del constructo. El análisis de Coeficiente de Pearson permitió determinar el grado de asociación lineal entre las dos variables, además de la confiabilidad de los instrumentos de datos y validez del constructo.

Resultados

Mediante tablas de distribución de frecuencias porcentuales se presenta el análisis descriptivo, para las variables dependiente e independiente, así como sus dimensiones, indicadores, e ítems.

Tabla 1. Nivel de valoración sobre la gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad en la empresa AAPP-AASS.

Variable/Dimensión/Indicador	Valoración (%)		
	Bajo	Medio	Alto
Gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad	80,0	20,0	0,0
Dimensión 1: Sostenibilidad	82,6	17,1	0,3
Indicador 1: Competitividad	82,0	18,0	0,0
Indicador 2: Creación de valor	81,4	17,1	1,4
Dimensión 2: Crecimiento	73,1	26,6	0,3
Indicador 1: Compromiso	67,7	32,0	0,3
Indicador 2: Alianzas	76,9	19,1	4,0

Elaborada por: Rodríguez (2022).

Con los resultados de la Tabla 1, la variable Gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad obtuvo un 100% en la escala de valoración bajo-medio. Donde la dimensión sostenibilidad obtuvo el mayor porcentaje en el nivel bajo con 82,6%, evidenciando ser la dimensión menos atendida y más precaria. Del análisis de sus indicadores se observó que el indicador de competitividad mostró el mayor el porcentaje en el nivel bajo con 82,0%, el cual permitió estudiar las opiniones de los encuestados en aspectos relacionados con la calidad del servicio de agua ha mejorado continuamente que arrojó un 60% de opiniones en la categoría totalmente en desacuerdo y el 25,7% en desacuerdo; acerca de si los empleados afrontan adecuadamente las reconexiones del servicio el 58,6% estuvo totalmente en desacuerdo y el 27,1% en desacuerdo; si considera que la empresa tiene un buen desempeño técnico para la cual el 57,1% estuvo totalmente en desacuerdo y el 25,7% en desacuerdo, también sobre si hay evidencia buenas prácticas laborales entre los empleados donde el 48,6% estuvo totalmente en desacuerdo y el 27,1% en desacuerdo; y si los directores se preocupan por los reclamos de factura el 37,1% estuvo totalmente en desacuerdo y el 42,9% estuvo en desacuerdo (Ver tabla 2).

El segundo indicador menos atendido en la relación a la sostenibilidad fue la creación, que obtuvo un 81,4% de valoraciones en el nivel bajo. Un análisis de sus indicadores exhibió que el 65,7% estuvo totalmente en desacuerdo y el 25,7% en desacuerdo de que la empresa invierte en mejorar su servicio de agua, el 57,1% opinó está totalmente en desacuerdo y el 28,6% en desacuerdo en considerar que la empresa perfecciona las tuberías del sistema de alcantarillado; así mismo el 49,7% estuvo en total desacuerdo y el 23,4% en desacuerdo respecto de que la empresa de AAPP-AASS se ocupa de cambiar los medidores cuando están en mal estado; el 48,6% reflejó estar totalmente en desacuerdo y el 32,9% en desacuerdo en relación a que la empresa de AAPP-AASS optimiza la salubridad del agua; el 32,6% estuvo en total desacuerdo y el 29,1% en desacuerdo de que la empresa instala el servicio del agua potable en las comunidades rurales (Ver tabla 2).

La segunda dimensión menos atendida fue crecimiento con el 73,1% de las valoraciones en el nivel bajo. Analizando sus indicadores se observó que el indicador de alianzas obtuvo el mayor porcentaje en el nivel bajo con el 76,9%, el cual permitió estudiar las opiniones de los encuestados sobre si la empresa de AAPP-AASS debería tener acuerdos con otras empresas de agua para mejorar la calidad del servicio, donde el 37,7% estuvo en total desacuerdo y el 33,1% en desacuerdo; así mismo el 37,7% opino estar totalmente en desacuerdo y el 24,3% en desacuerdo de que es importante que la empresa tenga convenios con organismos internacionales y el 38,3%

estuvo en desacuerdo de que la empresa lucha contra la corrupción en el servicio de agua y el 36,0% estuvo totalmente en desacuerdo (Ver tabla 2).

El segundo indicador de la dimensión crecimiento con el mayor porcentaje en nivel bajo fue compromiso que obtuvo el 67,7%. Este indicador permitió observar que el 47,1% manifestó estar totalmente en desacuerdo y el 26,0% en desacuerdo en considerar que la empresa se preocupa por su bienestar de salud; el 44,9% estuvo totalmente en desacuerdo y el 24,6% en desacuerdo de que la empresa cumple total las regulaciones ambientales; el 40,3% se mostró totalmente en desacuerdo y el 33,4% en desacuerdo de que la empresa muestra sus presupuesto públicos con transparencia; así mismo el 36,0% estuvo en desacuerdo de que la empresa de AAPP-AASS establece códigos éticos al prestar sus servicios de atención al usuario y el 41,1% estuvo en desacuerdo que la empresa cumple con las normativas técnicas al hacer las reparaciones del alcantarillado (Ver tabla 2).

Tabla 2. Características sobre la gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad en la empresa AAPP-AASS.

Ítems	Opciones de respuestas (%)				
	T D	D	ND DA	D A	T DA
Considera que la empresa tiene un buen desempeño técnico.	57,1	25,7	17,1	0,0	0,0
Evidencia buenas prácticas laborales entre los empleados	48,6	37,1	14,3	0,0	0,0
Cree que la empresa de AAPP-AASS ha crecido como empresa en los últimos años.	42,9	28,6	17,1	11,4	0,0
La calidad del servicio de agua ha mejorado continuamente.	60,0	25,7	14,3	0,0	0,0
Los empleados afrontan adecuadamente las reconexiones del servicio.	58,6	27,1	14,3	0,0	0,0
Los directores se preocupan por los reclamos de factura.	37,1	42,9	20,0	0,0	0,0

Los empleados técnicos hacen las reparaciones de fugas en un buen tiempo.	9,7	26,9	21,1	12,6	29,7
La empresa es responsable con el suministro del servicio de agua potable	12,6	15,4	21,1	15,4	35,4
La empresa invierte en mejorar su servicio de agua.	65,7	25,7	8,6	0,0	0,0
Considera que la empresa perfecciona las tuberías del sistema de alcantarillado.	57,1	28,6	0,0	0,0	14,3
La empresa de AAPP-AASS optimiza la salubridad del agua	48,6	32,9	0,0	0,0	18,6
La empresa instala el servicio del agua potable en las comunidades rurales	32,6	29,1	23,4	14,9	0,0
La empresa de AAPP-AASS se ocupa de cambiar los medidores cuando están en mal estado.	49,7	23,4	14,9	12,0	0,0
Considera que la alta gerencia de la empresa presenta responsabilidad con los usuarios.	16,0	16,0	38,9	13,1	16,0
La empresa cumple con las normativas técnicas al hacer las reparaciones del alcantarillado.	23,4	41,1	23,4	12,0	0,0
La empresa de AAPP-AASS establece códigos éticos al prestar sus servicios de atención al usuario.	24,3	36,0	27,4	12,3	0,0
La empresa posee mecanismos de asesoramiento al usuario con integridad	17,4	13,1	33,1	24,6	11,7
La empresa de AAPP-AASS controla con efectividad el servicio del agua	28,9	33,1	25,4	12,6	0,0
La empresa muestra sus presupuestos públicos con transparencia	40,3	33,4	26,3	0,0	0,0
Considera que la empresa se preocupa por su bienestar de salud.	47,1	26,0	23,4	3,4	0,0
La empresa cumple con todas las regulaciones ambientales.	44,9	24,6	22,3	2,9	5,4

La empresa lucha contra la corrupción en el servicio de agua	36,0	38,3	18,6	7,1	0,0
La empresa de AAPP-AASS debería tener acuerdos con otras empresas de agua para mejorar la calidad del servicio.	37,7	33,1	19,1	10,0	0,0
Es importante que la empresa tenga convenios con organismos internacionales.	37,7	24,3	28,6	9,4	0,0

Elaborada por: El Autor (2022).

Nota: T D = Totalmente desacuerdo, D = Desacuerdo, ND DA = Ni desacuerdo ni de acuerdo, D A = De acuerdo, T DA = Totalmente de acuerdo

Análisis ligado a la hipótesis

Con el resultado del contraste de la prueba de normalidad, se determinó que la distribución de los puntajes resultantes de los cuatro indicadores, de las dos dimensiones de la variable Gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad, así como de la Calidad de Servicio, no presentan una distribución de forma normal, evidenciado por los valores de significancia que menores al 5%. En consecuencia, se selecciona como prueba adecuada para establecer el modelo, la regresión logística ordinal, que involucra los estadísticos: Chi cuadrado, Pearson y Wald.

Prueba de Hipótesis:

H1: El planteamiento de un modelo funcional teórico que incluya los factores como sostenibilidad y crecimiento, permitirá elaborar una propuesta de gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad, para mejorar la calidad de servicio de AAPP-AASS

Ho: El planteamiento de un modelo funcional teórico que incluya los factores como sostenibilidad y crecimiento, no permitirá elaborar una propuesta de gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad, para mejorar la calidad de servicio de AAPP-AASS

Tabla 3 . Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	-2	490,222		

Final	163,046	327,176	68	0,000
-------	---------	---------	----	-------

Función de enlace: Logit.

Con la tabla 3 se muestra la prueba de ajuste de los modelos, que comprueba que existe evidencia estadística ($\chi^2 = 327,176$, $p. valor = 0.000 < .05$), en consecuencia, queda demostrado que el ajuste global del modelo no es adecuado tan solo con la constante. Por lo tanto, la característica propia de un conjunto de ítems de gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad generó el ajuste global de un modelo predictor con significancia estadística, respecto a un modelo con sola constante.

En atención a la gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad en una empresa es indispensable que tenga un buen desempeño técnico y operativo para que sea responsable con el suministro de su servicio, en este caso, de agua potable y alcantarillado, por lo que sus directivos se deben preocupar por sus usuarios y se evidencien buenas prácticas laborales entre los empleados. De tal manera crezca y con ello, mejore continuamente la calidad del servicio de agua. En relación a lo antes mencionado se observó que los usuarios de la empresa de AAPP-AASS respondieron de la siguiente manera negativa, reflejando las siguientes respuestas bajo 80%, medio 20% y alto 0% al igual que sucedió con el control efectivo del servicio del agua.

Esta situación también acontece en la empresa de agua potable y alcantarillado del cantón Montúfar en la cual existe una ineficiencia en su modelo de gestión, presentando inconvenientes en su administración debido a que su dirección depende del municipio, lo que le impide llevar de forma correcta el suministro de sus servicios (Fuehala, 2018b). En este mismo orden de ideas, Albuja & Chacón (2019), igualmente, esboza que en la institución pública de agua del cantón Ibarra hay deficiencia en su modelo de gestión por resultados que no permite organizar este enfoque al funcionamiento de la empresa, por lo que hace un replanteamiento con un cuadro de mando, herramienta de gestión que sobrelleva a la toma de decisiones correctas.

Por el contrario, la gestión por procesos que se emplea mayormente en las instituciones públicas ecuatorianas por estar establecida en la (Norma Técnica Prestación De Servicios Y Administración Por Procesos, 2016), permite la planificación de todos los procesos, llevarlos a cabo, verificarlos y actuar para mejorarlos (Cantero et al., 2021) no solo enfocándose en el resultado. Por lo tanto, es un modelo de gestión que sustentará a la propuesta porque va en correspondencia con el modelo EFQM para lograr el crecimiento y la sostenibilidad con total calidad.

Con respecto a la dimensión sostenibilidad se evidenció que los resultados de la encuesta en la distribución porcentual obtuvo en Bajo 82,6%, Medio 17,1% y Alto 0,30%, en cuanto al indicador creación de valor de la empresa demostraron que los usuarios perciben en un 65,7% en que la empresa no invierte en mejorar su servicio de agua ni perfecciona las tuberías del sistema de alcantarillado, tampoco en optimizar la salubridad del agua. Panebra (2017) alude que en el Distrito de Pichanaqui, Junín de Perú ocurre el mismo problema porque tienen un sistema deficiente de abastecimiento que lo construyó el poblado de 28 de Julio, por lo que necesitan optimizar las condiciones de salubridad del agua debido a las enfermedades por consumir agua contaminada.

Por otra parte, un aspecto importante a considerar en la gestión de la empresa de AAPP-AASS es la cobertura con redes de agua potable y alcantarillado en las zonas rurales que es deficiente. En ese sentido, los usuarios manifestaron que la empresa no instala el servicio del agua potable en las comunidades rurales. Esta realidad es propia de los países subdesarrollado, asimismo sucede en México que se requiere de mayor infraestructura robusta tanto para las zonas rurales como las urbanas (Vega, 2016).

Aunado a esto, este autor analiza con preocupación la gestión del agua potable y aunque las organizaciones internacionales como la OMS investigan y participan en pro para que llegue a toda la población continúa la deficiencia de la cobertura del servicio, tal como ocurre en este país. No obstante, es preocupante que los usuarios de la empresa de AAPP-AASS se manifiesten totalmente en desacuerdo con que la empresa cumple con todas las regulaciones ambientales.

Ante este problema del agua y su gestión pública es necesario que las empresas que se encargan de este vital líquido estén en crecimiento para mejorar la calidad de sus servicios. Este crecimiento empresarial que va a la par de la sostenibilidad considerando la igualdad de las necesidades del hombre, la empresa y la protección del medio ambiente. Desde el punto de vista de Guereca et al. (2015) es el crecimiento continuo evitando el deterioro e impacto grave del ambiente y la escasez de las fuentes naturales que ayuda al ser humano. Al respecto, (Pérez, 2018) apoya la sostenibilidad que busca la responsabilidad social de la empresa, además que toma en cuenta a los actores que participan en la empresa de forma interna y externamente. Por estar de acuerdo a su criterio, se tomó como referencia la metodología de este antecedente, lo que conllevó a que se obtuvieran confiables resultados. En efecto, se tiene la certidumbre acerca de la metodología empleada en esta investigación que fue acertada, en vista a que hubo profundidad en los resultados de las dos variables.

Dentro de la gestión con crecimiento cuyo indicador obtuvo en las frecuencias porcentuales los siguientes resultados Bajo 73,1%, Medio 26,6% y Alto 0,30% de este emerge el compromiso que abarca lo interno y externo de la empresa como se hizo mención (Marqués, 2017) (Pérez, 2018).

Sobre esto en particular, se revela en los resultados que la respuesta fue media con un 38,9% opinando que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a que la alta gerencia de la empresa presenta responsabilidad con los usuarios. En este ámbito, cabe recalcar que el cumplimiento de la empresa con las normativas técnicas al hacer las reparaciones del alcantarillado y el establecimiento de códigos éticos al prestar sus servicios de atención al usuario mostro una respuesta baja.

Este inconveniente lo destaca en su investigación Plasencia (2018) que afirma en los cantones Esmeraldas, Atacames y Rio verde la empresa encargada del agua potable no cumple con lo que establecen en su visión y misión en cuanto a cobertura y potabilización lo que evidencia falta de ética, tampoco realizan las reparaciones debidas al presentar dificultades en la gestión con funcionarios ineficientes, exceso de empleados, falta de cobro y deficiente servicio.

En función al compromiso de la empresa hay una serie de parámetros que debe cumplir como el asesoramiento al usuario con integridad y preocuparse por el bienestar de su salud. Sin embargo, los usuarios del AAPP-AASS aseveraron una opinión baja. Otro elemento fundamental para la gestión de una empresa pública ecuatoriana es la exhibición de sus presupuestos públicos con transparencia para luchar contra la corrupción en el servicio de agua potable.

En virtud a estos preceptos tampoco hubo una buena respuesta demostrando que los usuarios no revisan la página web de la empresa porque por mandato de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004), se debe presentar la siguiente información, de manera detallada, la estructura orgánica funcional, su base legal, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad, las metas y objetivos de las unidades administrativas, planes y programas, directorio de la Institución, distribución del personal y su remuneración mensual por puesto, servicios que ofrece, sus contratos colectivos, formularios o formatos de solicitudes para trámites, información total sobre el presupuesto anual y los contratos de crédito externos o internos, rendición de cuentas entre otras datos importantes.

Las alianzas entre empresas, organismos o instituciones generan fuerza para el progreso y crecimiento. Plasencia (2018) afirma que una institución pública de agua debe tener alianzas

nacionales para mejorar su gestión. Por lo tanto, es un accionar beneficioso que se considerará oportuno para la propuesta, además de buscar convenios con organismos internacionales.

Frente a este panorama, es indudable que la calidad del servicio es requisito indispensable para la empresa, siendo pieza clave la satisfacción del cliente. Esta dimensión abarca la satisfacción del servicio y percepción del cliente. La variable calidad del servicio en total mostró los siguientes resultados bajo 32,9% medio 65,7% y alto 1,4%.

En concordancia con estos resultados, Fuentala (2018b) señala también la poca satisfacción de los usuarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado de la provincia del Carchi Ecuador. De igual manera, Asmara (2016) coincide con un bajo índice de calidad del servicio del agua con -2.46 y el de alcantarillado obtuvo un -2.41 en el Perú Distrito de Castilla.

La satisfacción del servicio respecto a los trabajadores de campo, al querer saber si se encuentran provistos con equipos adecuados para cumplir con las reparaciones y si cuentan con los suministros para realizar el mantenimiento de alcantarillas, los resultados indican que no son favorables. En consecuencia, hay insatisfacción con las limpiezas de sumideros y alcantarillas y las reparaciones de fugas de agua, aunado a la inconformidad con el tiempo de las reconexiones de agua.

En este sentido, Loor (2021) revela el problema de atención al usuario en el departamento de recaudación de la institución pública EPMAPAS-J. del cantón Jipijapa, que es el mismo que el de la empresa de AAPP-AASS de Rocafuerte – Manabí, en la tardanza con el tiempo de atención para sus reclamos de factura, quejas acerca de los servicios, peticiones y solicitudes de información, ocurriendo la eventualidad de cortes del suministro de agua sin ser notificado.

A pesar de esta realidad los usuarios aún tienen una alta percepción sobre la atención y el nivel de comprensión de los empleados que es adecuada y tienen un buen comportamiento hacia ellos, asimismo piensan que estos trabajadores se preocupan por atender a tiempo las reconexiones del servicio y manifiestan interés por solucionar algún problema que se le presente de manera eficiente. En las empresas de agua potable es inherente su calidad del servicio, razón por la cual debe tornarse prioritario, esta dimensión que envuelve como indicadores, la cobertura, salubridad, continuidad y costo de agua. Según Marqués (2017) en el departamento de Boyacá de Colombia las coberturas son insuficientes cubriendo solo 78,6% en acueducto y 54,8% en alcantarillado. En Chile, en la ciudad de Valparaíso, acontece en los asentamientos informales, la inexistencia de red seca y alcantarillado que imposibilita la cobertura de agua potable (Ojeda, et al., 2020). Como ya se señaló en México y Ecuador sucede la misma situación problemática. En este contexto, es notable que,

entre las problemáticas de la calidad de servicio del agua, las mayores deficiencias y dificultades que se presentan en Latinoamérica, es el suministro y/o cobertura que afecta la mayoría de estos países subdesarrollados.

En este sentido, vale destacar que los usuarios del AAPP-AASS manifiestan mayormente de manera baja que cuenta con una adecuada accesibilidad al sistema de abastecimiento de AAPP y alcantarillado, igualmente tienen una visión negativa sobre la cobertura del sistema de abastecimiento del sector y la red pública de alcantarillado.

En relación al indicador calidad del agua, este vital líquido debe estar acorde microbiológica y fisicoquímica para el consumo y uso diario. Sin embargo, es lamentable porque se difiere de este requisito necesario. Plasencia (2018) muestra como para que el agua sea salubre deben realizarle tres pruebas de laboratorio diarios, que al año representan 1.095 tomas de muestras para analizar, pero no se cumple para comprobar su calidad. En la consulta sobre la salubridad del agua que suministra la empresa de AAPP-AASS los usuarios dictaron respuestas bajas en cuanto a que el agua tiene residuos de tierra, es turbia y el color del agua es grisáceo, lo que significa que su criterio es negativo hacia este indicador. Al respecto, los niveles de riesgo por la calidad del agua no aptan para el consumo son altos y perjudiciales para el ser humano.

En el caso particular de Costa Rica han comprobado que la calidad del agua se ve afectada por la discontinuidad que induce vacío en las tuberías y la succión de los tanques genera efectos retrosifonaje por lo que al desinfectarla el agua pasa a color azul, aunque ese no es el problema para el consumo, sino que no se desinfecte y presente contaminación (Mora et al., 2019) En Perú, Aguirre & Huaman (2020) en sus estudios microbiológicos del agua comprobaron la presencia de coliformes, lo que indica que el agua potable no cumple con los requerimientos permisibles y en lo fisicoquímico el PH no cumple tampoco con los requisitos por la falta de cloración en el agua.

Dado la importancia de la continuidad del agua que debería ser las 24 horas del día de los 365 días del año para todas las poblaciones, es beneficioso que los usuarios aseveraron de manera alta con un 85,6% sobre la disponibilidad del servicio de agua potable continuo, diariamente y toda la semana. No obstante, en el sector de Jaaapshan, Shancayan–Huaraz de Perú solo cuentan con 15 horas promedio de continuidad del agua. Esta situación crítica es aceptable para algunos habitantes por el bajo costo mensual del agua que oscila entre 3 a 5 soles (Ayala & García, 2019), en dólares sería de \$1 a \$1,66 el pago al mes, lo que representa un monto bajo por el costo del servicio.

En Ecuador, existe un tarifario para el costo del agua en el cual hay un subsidio cruzado que implica cobrar tarifas más bajas las zonas sociales de menos recursos económicos, y los que tienen mayores ingresos sufragan el costo del agua, favoreciendo el suministro del servicio de agua a personas en condiciones de pobreza (Yampis, 2019b). Además, se contemplan rubros que permiten cobrar una tasa fija para el mantenimiento de la red de agua potable y de alcantarillado y que al final se cobra, pero no se aplican y que terminaría elevando aún más el costo por el servicio del agua potable y de alcantarillado.

Referente al costo de agua, en esta investigación tiene un mayor porcentaje de respuesta bajo, en consideración con el pago del agua está acorde con la cantidad que consume al mes, sobre el funcionamiento correcto del medidor y la realización del pago según el esquema tarifario que propone el gobierno. En consonancia, Orellano, (2018) acota el descontento en los usuarios por los cobros y el servicio de agua no suministrado pertinentemente.

Por otra parte, Cuesta et al. (2020) expone un escenario en el cual la empresa pública municipal de agua y alcantarillado del Cantón el Tambo que ignora con exactitud si se pueden dar el autofinanciamiento, por sus pérdidas y poca ganancia con el cobro de las tarifas de agua. Esta situación es desfavorable porque a pesar que las empresas de agua son sin fines de lucro sino de servicio social deberían poder financiar, aunque sean pequeñas inversiones en reparaciones de su infraestructura y el tratamiento del agua.

En síntesis, por todo lo antes planteado se demuestra la importancia de la investigación vinculada con el ámbito social y científico, debido a que los resultados arrojados permitieron la realización de un análisis interpretativo de los datos numéricos que surgieron desde la percepción de los usuarios de una empresa que presta el servicio del vital líquido para la vida hasta llegar a la contrastación con otras investigaciones nacionales e internacionales que desprende un constructo teórico inédito que beneficia a la población y emerge un modelo mediante un plan estrategias que satisface una necesidad humana.

Todo lo anterior, se recalca ante los resultados de la analítica de ajuste global del modelo predictivo que se pudo evidenciar un valor del estadístico Chi-cuadrado y valor de significancia que comprueba que existe evidencia estadística ($\chi^2 = 327,176$, $p.valor = 0.000 < .05$), en consecuencia, queda demostrado que el ajuste global del modelo no es adecuado tan solo con la constante. Por lo tanto, la característica propia de un conjunto de ítems de gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad generó el ajuste global de un modelo predictor con significancia

estadística, respecto a un modelo con sola constante. Se confirma la capacidad predictiva del modelo al incluir características propias de dos indicadores compromiso y alianzas, que conforman parte de la variable Gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad y se observó una dependencia en un 80,5 % con calidad del servicio. Demostrando que es adecuado, el modelo calidad de servicio [1, Bajo] = - 20,737 – 6,594 La empresa muestra sus presupuestos públicos con transparencia [1, Totalmente en Desacuerdo] - 3,389 La empresa cumple con todas las regulaciones ambientales [1, Totalmente en Desacuerdo] + 3,720 Es importante que la empresa tenga convenios con organismos internacionales [1, Totalmente en Desacuerdo]

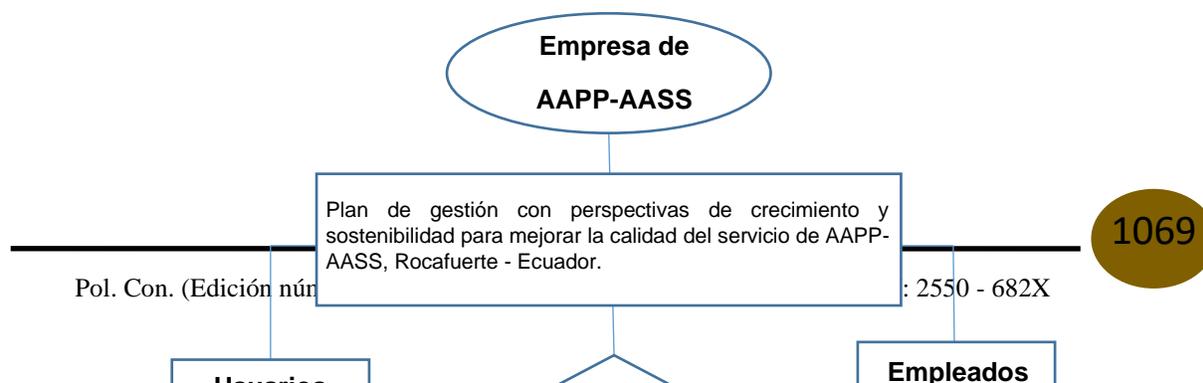
Al respecto, el modelo teórico funcional confirma la factibilidad del diseño una propuesta sobre gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad para mejorar la calidad del servicio de AAPP-AASS. Rocafuerte - Ecuador, 2022, que puede formar parte de los planes de la empresa al considerar la transparencia financiera, el cumplimiento de las regulaciones ambientales instaurada por el gobierno nacional y los convenios internacionales que son parte de la integración y cooperación entre los países regionales e internacionales que se instaura desde la ONU y CEPAL para favorecer al desarrollo social sustentable y económico.

En correspondencia, la hipótesis que se presenta de la investigación, el planteamiento de un modelo funcional teórico que incluya los factores como sostenibilidad y crecimiento, permitirá elaborar una propuesta de gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad, para mejorar la calidad de servicio de AAPP-AASS , es aceptada, ya que se registra un nivel de incidencia significativo de la variable independiente, gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad, con la variable dependiente, calidad de servicio..

Partiendo de los resultados se diseñó una propuesta , la cual consistió en un plan de estrategias de gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad destinada a orientar al personal de la empresa AAPP-AASS, Rocafuerte - Ecuador para mejorar la calidad del servicio.

Síntesis gráfica de la propuesta

Procesos de la propuesta



Elaborada por: Rodríguez (2022).

Conclusiones

El diagnóstico de la situación actual de la gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad en la empresa de AAPP-AASS mediante el enfoque de la gestión de procesos obtuvo en los resultados de las frecuencias porcentual de la variable gestión con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad Bajo 80,0%, Medio 20,0% y Alto 0,0%, lo que representan respuestas negativas por lo que se presenta como alternativa de mejora la propuesta.

El análisis de la calidad del servicio que se brinda en la empresa para la prestación de agua potable y alcantarillado a partir del modelo EFQM (European Foundation Quality Management) mostró los siguientes resultados Bajo 32,9%, Medio 65,7% y Alto 1,4% en las frecuencias porcentuales de la variable calidad del servicio, en estas respuestas se detecta más equilibrio destacando que el punto crítico se localizó en la insatisfacción del servicio con respecto a los suministros para realizar el mantenimiento de alcantarillas y la limpieza de los sumideros y alcantarillas externas. Mientras que el porcentaje alto se ubicó en la percepción del cliente en cuanto al buen comportamiento y atención del empleado hacia el usuario.

La explicación en qué medida la gestión con perspectivas en crecimiento y sostenibilidad influye en la calidad del servicio de AAPP-AASS. Rocafuerte – Ecuador es significativa en relación a la

significancia con valor 0.000 menor al 0.05 (valor estándar de significancia). Se denota la influencia de la gestión con perspectivas en crecimiento y sostenibilidad sobre calidad del servicio con una dependencia en un 80,5 %.

El planteamiento del modelo funcional teórico Calidad de servicio $[1, \text{Bajo}] = - 20,737 - 6,594$ La empresa muestra sus presupuestos públicos con transparencia $[1, \text{Totalmente en Desacuerdo}] - 3,389$ La empresa cumple con todas las regulaciones ambientales $[1, \text{Totalmente en Desacuerdo}] + 3,720$ Es importante que la empresa tenga convenios con organismos internacionales $[1, \text{Totalmente en Desacuerdo}]$ con características propias de una gestión con perspectivas en crecimiento y sostenibilidad permitió la configuración de la propuesta para mejorar calidad de servicio de la empresa AAPP-AASS basado en la transparencia financiera, convenios con organismos internacionales y respetando las regulaciones ambientales

La configuración del modelo de gestión con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad que permita mejorar la calidad del servicio en la empresa de AAPP-AASS Rocafuerte – Ecuador se sustentó en el modelo EFQM y en la realidad que surgió de las encuestas con base a los criterios de los usuarios buscando satisfacer sus necesidades en torno a la cobertura, continuidad, salubridad y atención.

Referencias

1. Acosta, M., & Jiménez, M. (2020). Modelo de gestión empresarial Ecuador. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(5), 115–131. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218>
2. Aguirre, M. (2018). Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10926/1/T-UCSG-POS-MAE-182.pdf>
3. Aguirre, M., & Huaman, J. (2020). Mejoramiento de la calidad del agua, para lograr condiciones de salubridad mediante cloración por goteo: centro poblado Camjata, Puno 2020. Universidad Cesar Vallejo.
4. Albuja, J. R., & Chacón, L. E. (2019). Diseño de Modelo de Gestión por Resultados en Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra.

5. Asmara, R. (2016). Gestion Empresarial y genero: oportunidades y retos para Cuba. Revista Brasileira de Ergonomia, 3(2), 80–91. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>
6. Ayala, S. J. W., & García, M. F. (2019). Análisis de cobertura y continuidad de la red de agua potable en el sector de Jaapshan, Shancayan-Huaraz-2018. In Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 53, Issue 9).
7. Bonnell, V., & Veglio, F. (2011). Electronic reference Virginie Bonnell and Filippo Veglio, «Inclusive business for sustainable livelihoods. Facts Reports, 5(June 2011), 0–5. <https://journals.openedition.org/factsreports/840>
8. Cantero, H., Herrera, Y., Leyva, E., & Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. Ciencias Holguín, 27(2), 0–11. <https://n9.cl/2qzo5>
9. Carrillo, F. X., Carrillo, V. H. C., & Moreno, V. J. (2018). CALIDAD TOTAL: Un enfoque de la administración del siglo XXI. Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento, 2(3).
10. Cogollo, J. M., & Ruiz, C. (2019). Prácticas de responsabilidad sostenible de cadenas de suministro: Revisión y propuesta. Revista Venezolana de Gerencia, 24(87), 668–683. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24661>
11. Cuesta, G. E., Zurita, C., & Álvarez, J. (2020). Análisis de costos de producción como opción estratégica para la toma de decisiones financieras en las empresas públicas de servicios de agua potable. Revista Científica - Dominio De Las Ciencias, 6.
12. De la Garza, D. J., Yllan, E., & Varredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. Revista Venezolana de Gerencia, 22(80), 31. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>
13. Delfín, F. L., & Acosta, M. P. (2016). Analysis and relevance in business development. Revista Científica Pensamiento y Gestión, 40, 184–202. <https://doi.org/10.14482/pege.40.8810>
14. Fweltala, V. A. (2018b). EL MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y

ALCANTARILLADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTÚFAR. INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES UNIVERSIDAD DEL POSGRADO DEL ESTADO.

15. Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rocafuerte. (n.d.). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA PARROQUIA ROCAFUERTE. Retrieved July 24, 2022, from http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0860028410001_PDO_T_Rocaf_Final_30-10-2015_17-05-34.pdf
16. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. Pearson. <https://doi.org/British Library Cataloguing- In Publication data>
17. Groot, K. dePlasenc. (2018). INCIDENCIA DEL MODELO DE GESTIÓN Y OPERACIONES EN EMPRESAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO. In World Development (Vol. 1, Issue 1, pp. 1–15). <http://www.fao.org/3/I8739EN/i8739en.pdf><http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.007><https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023><http://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
18. Guereca, R., Blasquez, L., & Lopez, I. (2015). Gia para la investigacion cualitativa etnografía, estudio de caso e historia de vida. In 14387 Ex Hacienda de San Juan de Dios, delegación Tlalpan (Ed.), Syria Studies (primeraa E, Vol. 7, Issue 1). Universidad Autonoma metropolitana. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/downloadhttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf<https://think-asia.org/handle/11540/8282><https://www.jstor.org/stable/41857625>
19. Hurtado de Barrera, J. (2000). Metodología De Investigación Holística. In SYPAL (Ed.), Fundación Sypal (Primera ed). Instituto Universitario de Tecnologia Caripito. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

20. Ibarra, L. E., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel , Hermosillo: Contaduría y Administración, 60, 229–260. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>.
21. Loor, D. E. (2021). MODELO DE GESTIÓN BASADO EN ITIL V3 PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TI EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DEL CANTÓN JIPIJAPA [UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ]. In Universidad estatal del sur de manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1545/1/UNESUM-ECU-SIATEMAS-2019-12.pdf>
22. Management, B. (2016). Gestión empresarial y género: oportunidades y retos para Cuba. *Economía y Desarrollo*, 157(2).
23. Marques, P. (2017). Sostenibilidad, Comunicación y Valor Compartido [Universidad Complutense de Madrid]. In Repositorio Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/42084/1/T38628.pdf>
24. Mora, D. A., Barboza, R., & Orozco, J. (2019). Índice de calidad y continuidad de los servicios de agua para consumo humano en Costa Rica. *Revista Tecnología En Marcha*, 32, 72–81. <https://doi.org/10.18845/tm.v32i10.4882>
25. Navarro, E. M. (2014). Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora (I. T. Sonora (ed.); Primera).
26. Navarro, O., Ferrer, W., & Burgos, O. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas.
27. NORMA TECNICA PRESTACION DE SERVICIOS Y ADMINISTRACION POR PROCESOS, (2016).
28. Ojeda, L., Rodriguez, J. C., Mansilla, P., & Pino, A. (2020). El acceso al agua en asentamientos informales. El caso de Valparaíso, Chile. *Bitácora Urbano Territorial*, 30(1). <https://doi.org/10.15446/bitacora.v30n1.72205>
29. Ojeda, L., Rodriguez, J. C., Mansilla, P., & Pino, A. (2020). El acceso al agua en asentamientos informales. El caso de Valparaíso, Chile. *Bitácora Urbano Territorial*, 30(1). <https://doi.org/10.15446/bitacora.v30n1.72205>

30. Orellano, L. F. (2018). Clima Y Satisfacción Laboral EN LA Empresa Prestadora DE Servicios Sedacusco S. A. EN EL PERIODO 2018.
31. Organización Internacional del Trabajo. (2014). Empresas sostenibles : creación de más y mejores empleos. In Organización Internacional del Trabajo. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ed_emp_msu/documents/publication/wcms_185282.pdf
32. Palacio, J. P. (2016). Factores de gestión para la sostenibilidad empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial [Universidad de los Llanos facultad]. https://www.researchgate.net/publication/334831439_GESTION_PARA_LA_SOSTENIBILIDAD_EMPRESARIAL_EN_LAS_PYMES_INDUSTRIALES_DE_VILLAVICENCIO_MANAGEMENT_FOR_BUSINESS_SUSTAINABILITY_IN_VILLAVICENCIO_INDUSTRIAL_SMES
33. Perez, S. A. (2018). La Responsabilidad Social Corporativa de las empresas del IBEX 35, actitudes y conductas de sus empleados y clientes [EEIDUNED]. In World Development (Vol. 1, Issue 1). <http://www.fao.org/3/I8739EN/i8739en.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.007%0Ahttps://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023%0Ahttp://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
34. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Rocafuerte 2030. (n.d.).
35. Plasencia, L. (2018). Incidencia del modelo de gestión y operaciones en empresas de agua potable y saneamiento. 4.
36. Universidad y Sociedad, 10(2), 171–174. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-336.pdf>
37. Vega, O. M. del S. (2016). Gobernanza del agua en México 1984-2014: derecho humano al agua, relaciones intergubernamentales y la construcción de ciudadanía. Tesis Doctoral, 1–55. <https://core.ac.uk/download/pdf/33103547.pdf>
38. Wagner, C., Groene, O., Thompson, C. A., & Klazinga, N. (2014). Development and validation of an index to assess hospital quality management systems. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(June), 16–26. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu021>

39. Yampis, R. S. (2019). Diseño de subsidios cruzados para la tasa por el servicio de agua potable. Estudio de caso y propuesta para la ciudad de Macas. In Instituto de Altos Estudios Nacionales (Issue 2). Instituto de Altos Estudios Nacionales.
<https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4937>

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