



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

**TÍTULO:
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RESPONSABILIDAD
AMBIENTAL DE AGUAPEN EP, AÑO 2022**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:
Ing. MAWYIN PEÑA MICHELLE DENISSE
TUTOR:
PhD. BENAVIDES RODRÍGUEZ ARTURO GUSTAVO**

La Libertad – Ecuador

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios, quién ha podido sostenerme en los momentos más difíciles de mi vida, a mi familia, quiénes han sido mi pilar fundamental para cumplir cada meta trazada.

A mi esposo, Fabricio, que no ha dudado ni un instante en que puedo lograr todo lo que me proponga, gracias por creer en mí, por su amor y por su apoyo incondicional.

A mis hijos, Luis y Fabri quiénes son el motor e inspiración en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mi infinito agradecimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por ser la entidad que hizo posible que estudiara esta loable maestría en Administración Pública, a todos los docentes quiénes compartieron sus conocimientos y experiencias en cada clase impartida, a mis compañeros de grupo, con quiénes formamos un excelente equipo de trabajo desde el primer día de clases hasta la culminación de estas.

Gracias a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación por otorgarme la beca para la realización de este programa de maestría.

A nuestro coordinador, MSc. Christian Zúñiga; Mgtr. Narcisa González, asistente de coordinación y a mi tutor PhD. Arturo Benavides, quiénes me supieron guiar y aconsejar en cada etapa del desarrollo de este trabajo de titulación.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE AGUAPEN EP, AÑO 2022**, bajo la modalidad de titulación informe de investigación elaborado por el maestrante **Ing. Michelle Denisse Mawyin Peña**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CUARTA COHORTE**, de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magíster en **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CUARTA COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**ARTURO GUSTAVO
BENAVIDES RODRIGUEZ**

PhD. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez

TRIBUNAL DE GRADO

Firmado electrónicamente por:
LEON BENIGNO
ARGUELLO NUNEZ

Mgtr. Paola Pucha Medina
Coordinadora Programa de Maestría

PhD. León Arguello Núñez
Docente Especialista 1



Firmado electrónicamente por:
ISAURO HONORIO DOMO
MENDOZA

Mgtr. Isauro Domo Mendoza
Docente Especialista 2



Firmado electrónicamente por:
ARTURO GUSTAVO
BENAVIDES RODRIGUEZ

PhD. Arturo Benavides Rodríguez
Docente TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Michelle Denisse Mawyin Peña

DECLARO QUE:

El presente Trabajo de Titulación titulado “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE AGUAPEN EP, AÑO 2022**”, previa a la obtención del Grado Académico de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación.

Transferencia de derechos autoriales

“El contenido del presente Trabajo de Titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena”.

Atentamente,



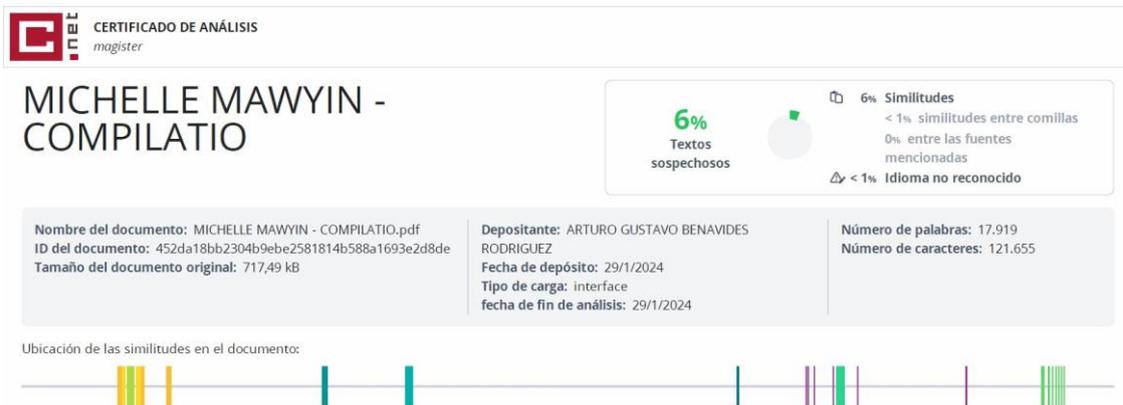
firmado electrónicamente por:
MICHELLE DENISSE
MAWYIN PENA

Ing. Michelle Mawyin Peña

CI. 1207199199

CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE AGUAPEN EP, AÑO 2022**, bajo la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN** elaborado por el maestrando **Ing. Michelle Denisse Mawyin Peña**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CUARTA COHORTE**, de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, y de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de investigación, se encuentra con el 6% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el informe. Se adjunta reporte de similitud:



Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
ARTURO GUSTAVO BENAVIDES RODRIGUEZ

PhD. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez

Índice de Contenido

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	1
Situación Problemática	2
Formulación del Problema	2
Problemas Específicos	3
Justificación Teórica	3
Justificación Práctica	3
Objetivos	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos.....	4
Hipótesis General	4
Hipótesis Nula	4
Hipótesis Alternativa	4
Hipótesis Específicas	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	5
1.1.-Antecedentes de la Investigación	5
1.2.- Bases Teóricas.....	8
1.2.1. Gestión Administrativa.....	8
1.2.1.1. Factores.....	9
1.2.1.2 Tipos de Liderazgo.....	10
1.2.1.3 Comunicación Efectiva	11
1.2.1.4. Procesos Administrativos	12
1.2.2. Responsabilidad Ambiental.....	14
1.2.2.1 Medio Ambiente	15

1.2.2.2 Comunidad	17
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	20
2.1. Contexto Territorial de Aguapen-EP	20
2.2. Enfoque	20
2.3. Tipo de Investigación.....	20
2.4. Diseño de la Investigación.....	21
2.5. Población	21
2.6. Tamaño de la Muestra y Muestreo	22
2.7. Técnicas de recolección de datos.....	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
3.1. Análisis de Fiabilidad	25
3.2. Exploración Descriptiva	26
3.3. Análisis Resultados de los Instrumentos de Medición	27
3.4. Análisis de la Entrevista.....	49
3.5. Prueba de Normalidad	53
3.6. Verificación de Hipótesis.....	54
3.7. Discusión	55
CAPÍTULO IV: PROPUESTA “AquaRenova”	58
4.1. Propuesta	58
4.2. Justificación	58
4.3. Bases Legales.....	58
4.4. Organigrama.....	58
4.5. Orgánico Funcional.....	60
4.6. Filosofía	62
4.7. Principios y Valores Institucionales	63
4.8. Análisis Situacional, DAFO	63
4.9. Presupuesto Anual	65
4.10. Programa de Mejora de Sistema de Agua Potable para la Provincia de Santa	

Elena	66
4.10.1. Objetivos de la Propuesta	66
4.10.2. Datos Generales del Programa y Matriz.....	66
4.10.3. Presupuesto del Programa	73
4.10.4. Cronograma.....	73
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Medio Ambiente (MA) – Indicadores</i>	16
Tabla 2. <i>Comunidad - Indicadores</i>	18
Tabla 3. <i>Población PSE</i>	21
Tabla 4. <i>Número de funcionarios AGUAPEN EP</i>	22
Tabla 5. <i>Muestreo Proporcional PSE</i>	23
Tabla 6. <i>Muestra funcionarios Aguapen-EP</i>	23
Tabla 7. <i>Resumen población y muestra</i>	24
Tabla 8. <i>Procesamiento de casos</i>	25
Tabla 9. <i>Estadísticas de confiabilidad</i>	25
Tabla 10. <i>Resumen descriptivo</i>	26
Tabla 11. <i>Frecuencia ítem 1, encuesta</i>	27
Tabla 12. <i>Frecuencia ítem 2, encuesta</i>	28
Tabla 13. <i>Frecuencia ítem 3, encuesta</i>	29
Tabla 14. <i>Frecuencia ítem 4, encuesta</i>	30
Tabla 15. <i>Frecuencia ítem 5, encuesta</i>	31
Tabla 16. <i>Frecuencia ítem 6, encuesta</i>	32
Tabla 17. <i>Frecuencia ítem 7, encuesta</i>	33
Tabla 18. <i>Frecuencia ítem 8, encuesta</i>	34
Tabla 19. <i>Frecuencia ítem 9, encuesta</i>	35
Tabla 20. <i>Frecuencia ítem 1, encuesta</i>	37
Tabla 21. <i>Frecuencia ítem 2, encuesta</i>	38
Tabla 22. <i>Frecuencia ítem 3, encuesta</i>	39
Tabla 23. <i>Frecuencia ítem 4, encuesta</i>	40
Tabla 24. <i>Frecuencia ítem 5, encuesta</i>	41
Tabla 25. <i>Frecuencia ítem 6, encuesta</i>	42
Tabla 26. <i>Frecuencia ítem 7, encuesta</i>	43
Tabla 27. <i>Frecuencia ítem 8, encuesta</i>	44
Tabla 28. <i>Frecuencia ítem 9, encuesta</i>	45
Tabla 29. <i>Frecuencia ítem 10, encuesta</i>	46
Tabla 30. <i>Frecuencia ítem 11, encuesta</i>	47
Tabla 31. <i>Test de normalidad</i>	53
Tabla 32. <i>Rangos Mann Whitney</i>	54

Tabla 33. <i>Análisis diferencias de medianas</i>	55
Tabla 34. <i>Orgánico funcional 1, Aguapen-EP</i>	60
Tabla 35. <i>Orgánico funcional 2, Aguapen-EP</i>	61
Tabla 36. <i>Matriz DAFO, Aguapen-EP</i>.....	64
Tabla 37. <i>Matriz EFI, Aguapen-EP</i>.....	65
Tabla 38. <i>Presupuesto anual, noviembre 2023</i>	66
Tabla 39. <i>Matriz de marco lógico, fin y propósito</i>	68
Tabla 40. <i>Matriz de marco lógico, componentes</i>.....	69
Tabla 41. <i>Matriz de marco lógico, actividad C1</i>.....	70
Tabla 42. <i>Matriz de marco lógico, actividad C2</i>.....	71
Tabla 43. <i>Matriz de marco lógico, actividad C3</i>.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Frecuencia ítem 1, encuesta</i>	27
Figura 2. <i>Frecuencia ítem 2 – Encuesta</i>	28
Figura 3. <i>Frecuencia ítem 3, encuesta</i>	29
Figura 4. <i>Frecuencia ítem 4, encuesta</i>	30
Figura 5. <i>Frecuencia ítem 5, encuesta</i>	31
Figura 6. <i>Frecuencia ítem 6, encuesta</i>	32
Figura 7. <i>Frecuencia ítem 7, encuesta</i>	33
Figura 8. <i>Frecuencia ítem 8, encuesta</i>	34
Figura 9. <i>Frecuencia ítem 9, encuesta</i>	35
Figura 10. <i>Nivel gestión administrativa</i>	36
Figura 11. <i>Frecuencia ítem 1, encuesta</i>	37
Figura 12. <i>Frecuencia ítem 2 – Encuesta</i>	38
Figura 13. <i>Frecuencia ítem 3 – Encuesta</i>	39
Figura 14. <i>Frecuencia ítem 4 – Encuesta</i>	40
Figura 15. <i>Frecuencia ítem 5 – Encuesta</i>	41
Figura 16. <i>Frecuencia ítem 6 – Encuesta</i>	42
Figura 17. <i>Frecuencia ítem 7 – Encuesta</i>	43
Figura 18. <i>Frecuencia ítem 8 – Encuesta</i>	44
Figura 19. <i>Frecuencia ítem 9 – Encuesta</i>	45
Figura 20. <i>Frecuencia ítem 10 – Encuesta</i>	46
Figura 21. <i>Frecuencia ítem 11-Encuesta</i>	47
Figura 22. <i>Nivel de responsabilidad ambiental Aguapen-EP</i>	48

RESUMEN

En Santa Elena existe un inadecuado proceso en las aguas residuales que contamina el medio ambiente y genera enfermedades. Además, el suministro de agua en la provincia no siempre está disponible. Estos hechos objetivos, dejan en evidencia la ineficacia de su sistema de agua potable. Por lo tanto, este trabajo académico se centró en establecer de qué manera la gestión administrativa influye en la responsabilidad ambiental de Aguapen EP. Se adoptó una investigación no experimental. Se aplicaron dos instrumentos de medición y una entrevista. El primer cuestionario a 30 funcionarios de Aguapen EP, un segundo cuestionario a 385 usuarios del servicio de agua potable y la entrevista a un directivo. Los hallazgos determinaron que a través del test de Mann-U se ha establecido que existen umbrales significantes entre las medianas de las dos muestras analizadas dado que se obtuvo $0.416 > 0.05$. Se entiende que las medianas de las dos variables son diferentes. Esto señala entonces que existen brechas importantes de los factores (horario laboral e inducción y capacitación), tipo de liderazgo, comunicación y estrategias que abarcan los procesos administrativos de la institución frente al medio ambiente y comunidad que componen la responsabilidad ambiental de Aguapen EP. Se concluyó que Aguapen EP tiene un nivel intermedio de gestión administrativa y de responsabilidad ambiental y que existen deficiencias en el sistema de agua potable que deben atenderse.

Palabras clave: Aguapen Ep, sistema de agua potable, gestión administrativa, responsabilidad ambiental.

ABSTRACT

In Santa Elena there is an inadequate wastewater process that contaminates the environment and generates diseases. Furthermore, the water supply in the province is not always available. These objective facts reveal the inefficiency of its drinking water system. Therefore, this academic work focused on establishing how administrative management influences the environmental responsibility of Aguapen EP. A non-experimental investigation was adopted. Two measurement instruments and an interview were applied. The first questionnaire was conducted with 30 Aguapen EP officials, a second questionnaire with 385 users of the drinking water service and an interview with a manager. The findings determined that through the Mann-U test it has been established that there are significant thresholds between the medians of the two samples analyzed given that $0.416 > 0.05$ was obtained. It is understood that the medians of the two variables are different. This then indicates that there are important gaps in the factors (work schedule and induction and training), type of leadership, communication and strategies that cover the administrative processes of the institution vis-à-vis the environment and community that make up the environmental responsibility of AGUAPEN-EP. It was concluded that Aguapen Ep has an intermediate level of administrative management and environmental responsibility and that there are deficiencies in the drinking water system that must be addressed.

Key Words: Aguapen Ep, drinking water system, administrative management, environmental responsibility.

INTRODUCCIÓN

Se sabe que día a día el mundo se deteriora, el incremento poblacional a nivel mundial ha hecho que el ser humano sea el mayor enemigo de la naturaleza, la explotación indiscriminada de recursos no renovables y la deficiente conciencia social han permitido que este deterioro crezca de manera exponencial.

Hace millones de años, el ser humano aprovechó todos los beneficios que la naturaleza le ha brindado para subsistir, desde la época de la prehistoria hasta la actualidad, hemos sido favorecidos por actividades como la pesca, caza, cultivos y demás. En el mundo existen muchas empresas que están tomando conciencia y junto con organizaciones sin fines de lucro, llevan a cabo proyectos que están ayudando a desacelerar el deterioro de los recursos que proporciona la naturaleza.

La conciencia social y ambiental debería partir desde los hogares, fomentar a que los niños conozcan la importancia de reciclar, de no gastar deliberadamente el agua y aprender a conservar el medio ambiente. El respeto por las personas, valores éticos, comunidad y medioambiente con la gestión misma de la empresa, es la visión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En Ecuador, desde el año 2005, surgió el Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (Ceres), en el que se agrupan empresas que realizan acciones o poseen planes que contribuyen a la responsabilidad social, algunos ejemplos son: NIRSA, Holcim, Interagua, Salica del Ecuador, entre otros.

En el contexto de empresas del sector público, son pocas las que han puesto en práctica proyectos de conservación del medio ambiente, de ahí radica la importancia de estudiar a la Empresa Pública Mancomunada AGUAPEN EP, que siendo una entidad gubernamental dedicada al suministro de agua de la Península de Santa Elena, carece de proyectos que comprometan a sus colaboradores y clientes a ser amigables con el medioambiente. Bajo esta premisa, el objetivo del presente estudio es establecer de qué manera la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la responsabilidad ambiental de AGUAPEN EP para el año 2022.

Situación Problemática

En el Ecuador existen pocas empresas del sector público que han llevado a cabo o en práctica proyectos de conservación ambiental y de mejora en los sistema de agua potable, de ahí radica la importancia de estudiar a la Empresa Pública Mancomunada Aguapen EP (nombre oficial de la entidad, en adelante solo se mencionará Aguapen EP o la Empresa), que siendo una entidad gubernamental dedicada al suministro de agua de la Península de Santa Elena, carece de programas efectivos que comprometan a sus colaboradores y clientes a ser amigables con el medioambiente.

La gestión ineficiente de los recursos y la contaminación del agua en la provincia de Santa Elena se debe al inadecuado tratamiento de aguas residuales y ausencia de conciencia ambiental. El tratamiento de las aguas residuales, específicamente en las piscinas de oxidación genera la presencia de altos índices de coliformes, fecales, bacterias, entre otras; estas a su vez causan contaminación, posibles riesgos en la salud pública como enfermedades o epidemias, e impactos negativos en el entorno. Provocando incluso serias quejas de la ciudadanía. Incluso, hay que mencionar que en el 2010 Aguapen tuvo que pagar una multa por 48 mil dólares de sanción pecuniaria imputada por el Ministerio del Ambiente (El Universo, 2010).

Además, el suministro de agua en la provincia no siempre está disponible, existen frecuentes suspensiones del servicio del líquido vital. Estos antecedentes, reflejan notablemente las ineficiencias en los procesos administrativos de gestión en la institución y de su responsabilidad ambiental y que requieren urgentemente mejorar su sistema de agua potable.

Por lo que, identificada la situación problemática se plantea diseñar una matriz de marco lógico para un programa de mejora del sistema de agua potable que contribuirá en la responsabilidad ambiental de Aguapen EP.

Formulación del Problema

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la responsabilidad ambiental de Aguapen EP, año 2022?

Problemas Específicos

- ¿Cuáles son los factores que se relacionan entre la gestión administrativa y la responsabilidad de Aguapen EP?
- ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la buena práctica ambiental del personal de Aguapen EP?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa y responsabilidad ambiental en Aguapen EP?
- ¿Cuáles serán las características de una matriz de marco lógico para un programa de mejora del sistema de agua potable que contribuirá en la responsabilidad ambiental de Aguapen EP?

Justificación Teórica

Desde la perspectiva cuantitativa-cualitativa, la investigación contribuye teóricamente en la gestión administrativa y como se relaciona con la responsabilidad ambiental, además contribuye con una discusión científica desde el contexto que implica exponer las afirmaciones que miden la igualdad de las medianas de las variables de este estudio, y que se verifican a través de las hipótesis planteadas. También aporta, con una forma más idónea de como estudiar una población dada, en este caso como estudiar a los usuarios internos y externos de Aguapen EP.

Justificación Práctica

Se explican las implicaciones prácticas que describen la manera en que los resultados de esta investigación cambiaron la realidad del tema abordado. Se determinó el nivel de percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa y responsabilidad ambiental en Aguapen-EP. Los resultados permitieron conocer que tan fuerte o no, son las relaciones entre las variables estudiadas y sus niveles de percepción. Esto aportó con el diseño de una matriz de marco lógico para un programa de mejora del sistema de agua potable que contribuirá en la responsabilidad ambiental de Aguapen EP.

Objetivos

Objetivo General

Establecer de qué manera la gestión administrativa influye en la responsabilidad ambiental de Aguapen EP, año 2022.

Objetivos Específicos

1. Identificar cuáles son los factores que se relacionan entre la gestión administrativa y la responsabilidad de Aguapen EP.
2. Establecer en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la buena práctica ambiental del personal de Aguapen EP.
3. Determinar el nivel de percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa y responsabilidad ambiental en Aguapen EP.
4. Diseñar una matriz de marco lógico para un programa de mejora del sistema de agua potable que contribuirá en la responsabilidad ambiental de Aguapen EP.

Hipótesis General

La gestión administrativa influye en la responsabilidad ambiental de Aguapen EP, año 2022.

Hipótesis Nula

La gestión administrativa no se relaciona con la responsabilidad ambiental en el personal de Aguapen EP.

Hipótesis Alternativa

La gestión administrativa si se relaciona con la responsabilidad ambiental en el personal de Aguapen EP.

Hipótesis Específicas

H_0 = La gestión administrativa no se relaciona con la responsabilidad ambiental en el personal de Aguapen EP.

H_A = La gestión administrativa si se relaciona con la responsabilidad ambiental en el personal de Aguapen EP.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1.-Antecedentes de la Investigación

Según Gavilanes y Tipan (2021), desde tiempos antiguos, la humanidad ha dependido de los recursos naturales para su supervivencia. Sin embargo, los métodos de consumo y explotación de estos recursos han evolucionado y se han vuelto más intensivos desde la Revolución Industrial. En este período, el uso de combustibles fósiles permitió mejoras en los procesos de producción, aunque sin considerar plenamente los impactos ambientales negativos asociados a esta práctica.

Además, De-La Peña y Vines-Centeno (2020) indican que los problemas ambientales, desde sus orígenes hasta la actualidad, constituyen el resultado de las contradicciones entre las necesidades originadas por el crecimiento, el desarrollo y el empleo de políticas inadecuadas sobre los recursos naturales, lo que ha contribuido a la agudización de la situación ambiental de las comunidades y sociedades.

A nivel mundial tenemos una directriz que son los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), las Naciones Unidas aprobaron estos objetivos en 2015, tras la década de la Educación para el Desarrollo Sostenible (2004-2015) impulsada por la Unesco y los Objetivos del Desarrollo de Milenio (2005-2015). Estos son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible: 1) Pobreza; 2) Hambre cero; 3) Salud bienestar; 4) Educación; 5) Igualdad de género; 6) Agua; 7) Energía asequible y no contaminante; 8) Trabajo decente; 9) Industria, innovación e infraestructura; 10) Reducción de las desigualdades; 11) Ciudades y Comunidades Sostenibles; 12) Consumo responsable; 13) Acción por el clima (cambio climático); 14) Vida marina; 15) Ecosistemas terrestres; 16) Paz, justicia e instituciones sólidas; 17) Alianzas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2016). Estos Objetivos de Desarrollo Sostenible permiten un marco referencial para la acción y la intervención social y ambiental, a pesar de una evidente falta de integración de variables sociales. (Allen y otros, 2016)

De-la Peña y Vines-Centeno (2020) plantean que en la actualidad el concepto de Educación Ambiental es utilizado indistintamente en diferentes contextos, se articula con el desarrollo sostenible, propiciando valores de solidaridad nacional, internacional e intergeneracional; respeto a la diversidad biológica y cultural; conductas y patrones de producción, distribución y consumo basados en nuevas concepciones de necesidad y de bienestar humano y en una ética ambiental racional que contribuye a la formación de

valores ambientales para evitar las causas del agotamiento de los recursos naturales, del deterioro de los ecosistemas, de los desequilibrios sociales y de la pobreza entre otros problemas ambientales.

Cuando se aplican los elementos básicos de la educación ambiental, se mejora fácilmente el proceso de enseñanza-aprendizaje, derivando en nuevas maneras de interrelacionarse con la naturaleza, dejando atrás los enfoques pedagógicos tradicionales (Collado, 2019), generando mayor resiliencia social y ecológica frente a las dinámicas globales (Hardy, 2019).

La gestión administrativa con relación a la responsabilidad ambiental que genera Aguapen EP en la provincia se inclina en buscar alternativas para fortalecer los procesos administrativos y el impacto final de las acciones que generan la responsabilidad ambiental. Por lo cual, se analizaron algunos estudios nacionales que enmarcaron el problema de esta investigación respecto de las variables de este estudio.

Tomalá (2019) realizó una importante investigación denominada Calidad del servicio de la empresa Aguapen EP en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena en el año 2019. Se enfocó en describir teorías que apoyaron la evaluación de calidad del servicio que brinda la institución. Se aplicó un enfoque mixto en una investigación de campo. Se aplicó una entrevista a la dirección de Gestión de la calidad y medio ambiente, y un cuestionario a 10 colaboradores de la institución. Los hallazgos señalaron que la mayor insatisfacción es en el desabastecimiento del liquido vital, cuando se necesita no está disponible. También se encontró que la institución si tiene las herramientas para llevar un sistema de gestión de calidad eficiente, sin embargo, fallan en la ejecución e implementación de los procesos especialmente en el ámbito medio ambiental.

Otro estudio de interés, es el de Malavé y Fernández (2019) titulado Gestión ambiental de las empresas públicas y privadas en la ciudad de Guayaquil – Ecuador y su incidencia en el desarrollo sostenible. Se centraron en determinar la gestión ambiental de algunas empresas públicas y privadas, para conocer el grado de aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales y su incidencia en el desarrollo sostenible. Encontraron que las empresas estudiadas tienen conocimiento de la normativa vigente en el país y de las prácticas ambientales que define el Ministerio del Ambiente. Sin embargo, solamente el 50% de estas aplica en cuestiones relacionadas con el ahorro de energía, agua, papel, consumo responsable y tratamiento de desechos. Este resultado es contradictorio con la

capacitación del personal de dichas empresas, pues el 70% se ha instruido en temas ambientales (Ahmed, 2021). Finalmente, los autores concluyen que lograr acciones de responsabilidad social y compromiso con el ambiente es necesario motivar a los trabajadores e incorporar especialistas en temas ambientales en las distintas organizaciones.

La realidad nacional no es ajena a esta tendencia; Ecuador, en los últimos años, ha desarrollado diversos proyectos como TiNi (Tierra de todos) (Ministerio de Educación, 2019) o la Estrategia Nacional de Educación Ambiental (Bravo, 2017) como “diseño y promoción de programas de capacitación, educación, sensibilización y concienciación sobre la gestión del cambio climático” (Ministerio de Ambiente y Agua, 2017). Estos programas están a cargo de dos ministerios nacionales, el de Educación y Ambiente respectivamente, siendo aplicados en diferentes instancias.

También, se analizaron algunos estudios internacionales en calidad de antecedentes investigativos previos, que enmarcaron el problema de esta investigación en gestión administrativa y responsabilidad ambiental.

Salvador-Flores (2021) realizó una investigación denominada Gestión del Agua en Municipios de América Latina en el 2021. Se enfocó en revisar artículos y analizar premisas conceptuales sobre la gestión del agua y analizar las metodologías de gestión empleadas. Se aplicó una búsqueda basada en criterios de inclusión en algunas bases de datos: Scopus, Dialnet, Redalyc con algunos términos descriptores. Las principales premisas que se identificaron fueron: 1) la gestión o administración del agua en los municipios de LATAM son procesos que consideran al agua como un bien público; 2) su gestión requiere procesos integrados, debe contemplar posible contaminación oportunamente. 3) son sus autoridades los responsables de garantizar la capacidad técnica, logística, financiera, de participación social, entre otras; 4) se debe de educar a la población en el buen uso y consumo del agua; 5) la ausencia de una eficiente y óptima gestión del agua municipal es la presencia de enfermedades entero-parasitarias en sus ciudadanos.

Por otra parte, Mendoza (2021) efectuó un estudio acerca de la gestión administrativa y manejo de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Papaplaya en Perú, año 2021, se enfocó en determinar la relación de la gestión administrativa con el manejo de los residuos sólidos del sujeto de estudio señalado. Adoptaron una metodología

básica, no experimental, descriptiva correlacional. Utilizaron una muestra de 21 colaboradores de la Municipalidad. Aplicaron una encuesta de preguntas cerradas. Concluyeron que existe una relación medianamente fuerte entre las variables, lo que significó que en la gestión administrativa se está trabajando por llegar a un nivel óptimo en sus procesos y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Estos estudios apoyaron la situación problemática que se investigó y generó la perspectiva teórica sobre la gestión administrativa y como se relacionaron con la responsabilidad ambiental.

1.2.- Bases Teóricas

En este apartado se desarrollaron los pilares teóricos, neurálgicos para este estudio, ya que permitieron construir la investigación en sí, y sobre esta generar el análisis, interpretación y discusión de los resultados.

1.2.1. Gestión Administrativa

Según, Murillo y otros (2019) la gestión administrativa es un conjunto de ciertas actividades que se utilizan para guiar una organización mediante un comportamiento razonable de tareas, recursos y esfuerzos, cuando se tiene la facultad de dominar y coordinar los distintos roles y acciones que se realizan dentro de la empresa; permite identificar problemas y puede alcanzar sus objetivos, para una buena gestión administrativa en la conducción sistemática que tiene como resultado una correcta obtención de datos favorables para la empresa de agua.

La gestión es un término internacional utilizado prácticamente por todas las organizaciones, se refiere a que quien lidera la institución debe planificar los procesos productivos o de servicios, y posteriormente, ponerlos en marcha con un trabajo en equipo asegurando el adecuado uso de los recursos, identificando necesidades para alcanzar los objetivos trazados.

Según, Ormaza y otros (2020) el gerente de la empresa administrativa tiene un equipo de trabajo, que es conformado por los jefes departamentales, los analistas de cada departamento, entre otros. Los equipos de trabajo tienen ciertas responsabilidades que deben cumplir, con la dependencia y especialidad que estén encargados en desempeñar.

De ahí, es esencial la gestión administrativa en el sector público, en el caso de AGUAPEN EP, sus directivos deben administrar los recursos eficientemente para proporcionar un servicio de calidad y continua disponibilidad del líquido vital potable, y de alcantarillado pluvial y sanitario, para satisfacer las necesidades básicas del ciudadano santaelenense cuidando el medio ambiente.

La gestión administrativa se ejecuta de diversas formas por un gran número de organizaciones, desde la gestión con enfoque en resultados, gestión con enfoque en procesos, gestión de los recursos humanos, gestión democrática, entre otras; el punto es que las organizaciones requieren demasiado tiempo, además, de una enorme cantidad de recursos para planificar una gran cantidad de actividades con el afán de lograr los objetivos institucionales.

De hecho, Vásquez (2022) argumenta que el proceso administrativo cuenta con un inmenso valor significativo en la gestión pública, porque apoya las tareas cotidianas del trabajo, las acciones estratégicas, la distribución del tiempo y la planificación de las diferentes actividades en el largo, mediano y corto plazo, con la finalidad de conseguir beneficios institucionales y satisfacer las demandas del usuario. Por lo tanto, para este estudio, con la variable gestión administrativa se han considerado cuatro dimensiones teóricas: factores, liderazgo, comunicación y estrategias.

1.2.1.1. Factores

De acuerdo con, Migchelbrink y Van De Walle (2022) los factores constituyen categorías de la gestión administrativa que sirven para determinar qué tan adecuada es la gestión en una institución. En efecto, se ha considerado a los factores como una dimensión teórica para construir esta investigación, sobre la que se han determinado dos indicadores: horario laboral e inducción y capacitación.

X1.1 Horario Laboral. De acuerdo a Allal-Chérif y otros (2023) señalan que uno de los factores esenciales de la gestión administrativa es el horario laboral. Este debe ser apropiado sobre todo para aquellos funcionarios que atienden al público porque forma parte de la responsabilidad ambiental.

Deng y otros (2022) argumentan que las instituciones públicas tienen el compromiso de cuidar y valorar el entorno ambiental a través de uso razonado y

consciente de todos los recursos, por eso es importante que las instituciones planifiquen un horario adecuado de trabajo haciendo un uso eficiente del recurso humano.

X1.2 Inducción y capacitación. Flocco y otros (2022) señalan que el aspecto de inducción y capacitación tiene que ver como la institución genera conciencia ambiental desde adentro; esto debe hacerse creando conciencia en la localidad en temas relacionados con retos ambientales generados por el uso de los recursos y la actividad humana, con el propósito de edificar valores que desarrollen la responsabilidad ambiental institucional. Además, Soria Nieto y otros (2022) mencionan que la formación del personal debe ser continua, fortalece sus habilidades y apoya a la consecución de los objetivos.

1.2.1.2 Tipos de Liderazgo

Otro aspecto importante en la gestión administrativa es el liderazgo, Santander-Salmon & Lara-Rivadeneira (2023) destacan que existen algunos tipos de liderazgos: el autoritario, democrático, liberal y social; además, afirman que, dependiendo del estilo del líder, esto influye en las estrategias y como se maneja la dirección administrativa en una organización.

X2.1 Autoritario, democrático, liberal, social. En el liderazgo autoritario, Huang y otros (2023) argumentan que el líder se caracteriza por imponer las políticas y procedimientos, resuelve qué objetivos ambiciona alcanzar y sobre todo dirige y controla todas las actividades sin que exista una intervención significativa de los colaboradores.

Por otro lado, el estilo de liderazgo democrático es aquel que según Barthold y otros (2022) busca motivar la participación de colaboradores en el proceso de la toma de decisiones, se orienta en la búsqueda de concesos e inclusión. Es un estilo bastante utilizado en las instituciones públicas cuyos gobiernos tienen una ideología democrática.

Por lo que, el gerente es quien lidera la institución, está a cargo de supervisar la organización en todas sus operaciones, debe garantizar que la información sea fidedigna, que se empleen los recursos de manera eficaz, debe implementar el valor agregado a la empresa u organización para poder diferenciar y desarrollar los procesos para la mejora continua.

También está el liderazgo liberal que según Salinas (2021) se caracteriza específicamente porque los colaboradores de la institución pueden actuar con libertad

absoluta, de modo que el líder no participa o es muy mínima; y hay una responsabilidad compartida y autonomía organizacional.

Por último, el liderazgo social que de acuerdo con Fischer y Sim (2023) su rasgo característico es que se tratan de personas que buscan una transformación social y son impulsoras de las organizaciones de la sociedad civiles y actúan fervientemente por esta vocación.

1.2.1.3 Comunicación Efectiva

Jämsen y otros (2022) destacan que las relaciones laborales son una parte importante del trabajo y del bienestar de los funcionarios son significativas en todas las instituciones públicas. La comunicación relacional en entornos laborales ha sido criticada por ser limitada y deficiente. Sin embargo, es un elemento esencial para poder llevar con efectividad los procesos administrativos. Por lo que se ha considerado para este estudio los indicadores: participación y el uso de medios digitales.

X3.1 Participación. Abbas y Dogan (2022) resaltan que la participación de la colectividad o de la comunidad, es la intervención popular que certifica la toma de decisiones de las instituciones públicas, además, es la referencia y es determinante, porque legaliza y justifica un proyecto social, ya que cuanto la localidad participa ellos se empoderan del propósito del proyecto y garantiza su sustentabilidad.

En el caso de Aguapen, se relaciona con la participación de la institución en la difusión de proyectos relacionados con la gestión ambiental, que no solo se limite al desarrollo del proyecto, sino también, que genere y motive la participación de la comunidad creando oportunidades para la toma de decisiones.

X3.2 Uso de medios digitales. El uso de medios digitales según, Chen y Hao (2022) consideran el empleo de herramientas y tecnología digital para crear vínculos estratégicos y generar nuevas formas amigables de minimización de recursos en el cuidado y medio ambiente. Además, en la era de la información la relevancia del uso de los medios digitales es esencial porque ayuda a los colaboradores de una institución a comunicar y difundir información al público empleando la tecnología y la Internet. Es

posible generar reuniones, mejorar o edificar plataformas web, emplear aplicaciones, entre otras de gran interés y uso frecuente.

1.2.1.4. Procesos Administrativos

Orellana y otros (2019) indican que el alcance de la gestión administrativa consiste en disponer de la organización y prepararla para la rápida actuación, a través de estrategias administrativas, de forma anticipada, observando todos los procedimientos y medios para hacer cumplir todos los objetivos, y poder mermar todos los posibles problemas y efectos negativos de la empresa, para lo cual se debe basar en un proceso de gestión administrativa bajo cuatro funciones principales, estas son: organización, planificación, dirección y control.

Además, Fuertes y otros (2020) consideran que independientemente del tipo de organización, tamaño, actividad o sector en el que efectúen sus actividades, deben considerar un plan estratégico que abarque las cuatro funciones, pilares esenciales que conciben el modelo administrativo clásico.

Planificación. Hamouche (2023) argumenta que la planificación en este primer proceso sistémico, se considera la situación actual de la empresa, considerando los componentes internos y externos que la afectan, para poder construir un plan estratégico al largo, corto o mediano plazo, con la finalidad de que la alta dirección tome las decisiones más adecuadas, orientadas al cumplimiento efectivo de los objetivos trazados.

De ahí, es fundamental la gestión en el proceso de planificación porque se vincula intrínsecamente con las decisiones que tomen los órganos superiores en las instituciones públicas, son las que enrumban y guían el progreso hacia el cumplimiento de los objetivos. Entonces, la planeación sirve para poder evaluar esas dificultades o barreras a las que se enfrenta una institución, y poder proponer planes o rutas óptimas que guíen ese cumplimiento de éxito.

En el contexto de Aguapen EP, la planificación es un proceso neurálgico, que ayuda a identificar problemáticas o situaciones difíciles en cuanto al servicio de agua que disponen las viviendas de la península, y el impacto que provoca en el medio ambiente cuando potabilizan el agua. Si se lleva a cabo una efectiva planeación, la institución tendría la capacidad de verificar y evaluar el desempeño de las distintas actividades.

Por ejemplo, si se cumplen dentro de los plazos establecidos las actividades dispuestas, estimar tiempos de ejecución efectiva de las diferentes actividades, saber en qué medida se han empleado los recursos, en fin, evaluar estos aspectos de gestión, que permiten orientar a la institución en el logro de sus objetivos establecidos.

Organización. Supriharyani y Munir (2023) mencionan que el segundo pilar de los procesos administrativos es la organización, que es un conjunto de elementos que reúne procesos, métodos y técnicas, esenciales en la labor cotidiana de la gerencia, para poder regir, dictaminar, liderar y supervisar a quienes conforman la estructura institucional jerárquica, en los procedimientos y en los recursos utilizados.

Además, Kish-Gephart y otros (2022) indican que todas las instituciones o empresas tienen un modelo de jerarquía al que responden y que guía los procesos administrativos, de aquí se mide la productividad (eficiencia y eficacia) de los proyectos o cualquier iniciativa de la institución. Existen diversos modelos, pero ya dependen de la gerencia o la alta dirección que decida qué modelo es el más adecuado para la organización. De ahí que la organización administrativa, es un método de valoración institucional que permite adaptar modelos jerárquicos al beneficio de la institución.

De hecho, la organización administrativa en Aguapen-EP, facilitaría el trabajo diario de la gerencia, a través de la delegación, coordinación, designación de tareas, y de los recursos humanos y materiales, con el propósito de que el servicio que se presta a la ciudadanía satisfaga la disponibilidad del servicio continuo del líquido vital, y del servicio de alcantarillado.

Dirección. Como tercer pilar, Gupta y otros (2022) argumentan que está la dirección que es la observancia y ejecución de las leyes, normativas, reglamentos, políticas, lineamientos, reglamentos, a través de la toma óptima de decisiones. Por otro lado, Sancar y otros (2022) destacan que la dirección administrativa reúne una serie de habilidades de liderazgo, comunicación efectiva y motivación brindada por la gerencia hacia sus equipos multifuncionales de trabajo, con el afán de lograr maximizar los resultados dentro de los tiempos planificados.

También, Sithy (2022) menciona que la dirección es un proceso esencial, que se relaciona con el poder que tiene la gerencia en liderar y llevar a sus colaboradores motivados, generando en ellos un nivel de satisfacción, un buen clima laboral, garantizando armonía laboral para el logro de mejores resultados.

En efecto, un gran líder es proactivo genera iniciativas, apoya a sus colaboradores en el cumplimiento de sus tareas, da el ejemplo de cómo deben hacerse las cosas siempre orientados en la razón de ser la institución.

Control. Como cuarto y último pilar de las estrategias administrativas, Aragie y otros (2022) señalan que el control apoya en establecer estándares de calidad, a través de evaluaciones continuas, que posteriormente permiten evaluar los resultados de una organización, para identificar desviaciones o brechas y corregir el desempeño global e de individual de una organización.

Además, Xiang y otros (2022) mencionan que es posible conocer que tan alineada está la realidad de lo que ha sucedido en una organización frente a los resultados esperados planeados previamente.

Es por esto, que las organizaciones deben estar atentas y evitar prescindir de efectuar los controles necesarios para poder medir la ejecución de las tareas. Aquí, se garantiza la adecuada conducción de los recursos materiales, infraestructura, equipos, entre otros, generando impactos en la comunidad y medio ambiente.

1.2.2. Responsabilidad Ambiental

Márquez y otros (2021) señalan que a través de los distintos eventos que se han realizado desde la Conferencia de Estocolmo en 1972 hasta la fecha, se han venido estableciendo las bases teóricas y metodológicas de la educación ambiental en las que se reconoce una evolución hacia la consecución del desarrollo sostenible y la consiguiente necesidad de asumir enfoques interdisciplinarios y transdisciplinarios que superen la parcialización y fragmentación del conocimiento, así como metodologías que promuevan la participación y la creatividad de todos los sectores sociales en la solución de los problemas ambientales generados por la actividad antrópica.

Bahodir y otros (2022) argumentan que se requiere de algunos factores como conocimientos, habilidades, normas y valores, que identifiquen al sujeto como miembro de una comunidad cultural o nación y, por tanto, la necesidad de la Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible.

Además, González-Ordoñez (2022) señala que desde hace varios años se ha venido hablando sobre de la responsabilidad social empresarial (RSE) como estrategia

empresarial para mejorar las relaciones con los grupos de interés. Desde la década de los años veinte se inicia la construcción de este concepto, cuyas prácticas se direccionaban hacia la filantropía o voluntariado, sin embargo, hasta la década del 50 no es que se marca el inicio de un nuevo período en la literatura empresarial puesto que se hace especial énfasis en el tema de responsabilidad social, es decir, hacia las responsabilidades de la sociedad que podían ser asumidas por los empresarios.

Con base en el contexto anterior, se ha considerado los Indicadores Ethos son herramientas útiles que ayudan a las empresas a incluir en su gestión administrativa el compromiso de desarrollo sostenible en responsabilidad ambiental, y que además, enmarcan la situación problemática planteada de este estudio.

En el contexto anterior, el Instituto ETHOS (2023) señala que los indicadores ETHOS se basan en un cuestionario estructurado con siete temas, estos son: Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo; Público Interno; *Medio Ambiente*; Proveedores; Consumidores y Clientes; Comunidad, y Gobierno y Sociedad. Las dimensiones teóricas que se ajustan con la variable responsabilidad ambiental son: medio ambiente y comunidad. Además, señala que estos indicadores son una herramienta de gestión.

1.2.2.1 Medio Ambiente

Según, Rees (1992) es el ambiente natural que se compone de elementos biológicos, químicos y físicos con los que interactúan los seres vivos del Planeta Tierra y además, es fundamental cuidar sus recursos para la sobrevivencia y desarrollo sustentable de sus habitantes.

Por lo que, Liu y otros (2022) argumentan que se relaciona con la responsabilidad que demuestra una organización sobre las huellas o impactos ambientales generados por sus actividades, la educación y conciencia ambiental, la gestión preventiva de sus impactos y la minimización en el uso de sus recursos.

Saleh y otros (2022) destacan que el compromiso con futuras generaciones implica que la organización posea responsabilidad para mejorar la calidad ambiental, para esto la organización debe asegurar el cumplimiento de algunos parámetros.

Además, Wenjie y otros (2023) señalan que debe existir una política formal que haya sido socializada con todos sus colaboradores; es prescindible que una persona sea

formalmente responsable por lo que sucede en el área del medio ambiente y que participe efectivamente en la toma de decisiones estratégicas. Consulte Tabla 1.

Tabla 1.

Medio Ambiente (MA) – Indicadores

Educación y conciencia ambiental	Prevención y reducción daños ambientales	Capacitación
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilización con mejorar la calidad ambiental • Educación y conciencia ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamiento de los impactos sobre el medio ambiente y ciclo de vida de los servicios • Minimización de entradas y salidas de materiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de acciones • Creación de valores de responsabilidad ambiental.

Nota. Tomado de (Instituto ETHOS, 2023).

Y1.1 Educación y Concienciación Ambiental. Según el Instituto ETHOS (2023) en el aspecto de educación y conciencia ambiental, se refiere en cuanto contribuye una organización concientizando a la comunidad sobre los retos ambientales generados por el uso de los recursos y la actividad humana, con la finalidad de construir valores de responsabilidad ambiental.

Es esencial que la comunidad cuente con educación y cree conciencia en el cuidado del medio ambiente, el consumo de los recursos no renovables del Planeta es limitados, por tanto, es fundamental que se cree el conocimiento de cómo y cuánto se utiliza de estos recursos, y el impacto que el consumo desmedido e inconsciente provoca en el Planeta, especialmente el uso del agua.

Y1.2 Prevención y Reducción de Daños Ambientales. En cuanto al manejo de prevención y reducción de los daños ambientales, se refiere a como una organización gestiona acciones preventivas de los impactos provocados por sus procesos, técnicas o métodos aplicados para brindar los servicios que le atañen, orientados sobre daños a la salud y riesgo laboral y el cumplimiento y observancia de las normas vigentes e implementación de modelos en gestión ambiental.

Hay que mencionar también, que el Instituto ETHOS (2023) señala que la prevención reducción de daños ambientales se relaciona también con la reducción del consumo de materias primas, consumo de energías, agua y productos tóxicos y la aplicación de procesos adecuados para el tratamiento de residuos.

La responsabilidad ambiental implica que la institución participe en consejos locales para generar espacios de discusión con la comunidad y el gobierno. También, implica que son necesarios los métodos de mapeo, y estudios sistémicos para medir el nivel de calidad en el medio ambiente.

En efecto, es neurálgico saber cuál es la gestión que AGUAPEN EP hace con el medio ambiente y como se relaciona con la responsabilidad ambiental que demuestra específicamente sobre las huellas o impactos ambientales generados en la provincia por sus actividades de potabilización de agua, y los tratamientos en las piscinas de oxidación y alcantarillado.

Y1.3 Capacitaciones. Según, el Instituto ETHOS (2023) afirma que las capacitaciones en el ámbito medio ambiental desarrollan acciones, siembran discusiones, dispone información con el propósito de favorecer la construcción de una conciencia ambiental en los habitantes sobre los retos ambientales globales, fruto de la actividad humana y así crear valores de responsabilidad ambiental.

1.2.2.2 Comunidad

Por otro lado, la comunidad se vincula con las relaciones que tiene la organización con la comunidad local, la acción social y su cooperación. Véanse los parámetros en la Tabla 2.

Tabla 2.*Comunidad - Indicadores*

Conexiones con organizaciones locales	Inclusión con la acción social	Cooperación
<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamiento de los impactos de una organización en la comunidad • Vínculos con organizaciones locales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concretar la actuación social • 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración de las organizaciones civiles y asociaciones •

Nota. Tomado de (Instituto ETHOS, 2023).

Y2.1 Conexiones con Organizaciones Locales. En cuanto al gerenciamiento de los impactos de la organización en la comunidad, se refiere a si la empresa aplica medidas de resarcimiento en respuesta a quejas y reclamos, si tiene procesos estructurados de estas quejas. También se relaciona, con las actividades anticipadas a peticiones de la comunidad, adopción de políticas, y si se la toma en cuenta en la resolución de problemas de índole ambiental.

Por otro lado, los vínculos con organizaciones locales tienen que ver con el apoyo que una empresa hace por medio de donaciones o proyectos exitosos en los que participan asociaciones u organizaciones de la sociedad civil.

Y2.2 Inclusión con la Acción Social. Según el Instituto ETHOS (2023) la inclusión y acción social se vincula con la actuación concreta que tiene una institución pública con su comunidad, especialmente cuando se trata de concebir proyectos de gestión de responsabilidad ambiental haciendo partícipes a todos.

Por tanto, AGUAPEN EP mantiene vínculos con las asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y otros actores relevantes en la provincia que, por su razón de ser, hacen imprescindible señalar como estos procesos de gestión administrativa se relacionan con la responsabilidad ambiental vinculando sus acciones sociales en la comunidad.

Y2.3 Cooperación. Rees (1992), menciona que se trata de facilitar la colaboración ciudadana orientada en contribuir en la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente. Se orienta en buscar la colaboración entre actores, igualdad, esfuerzos compartidos y solidaridad.

En el caso de Aguapen-EP, esta mantiene vínculos con las asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y otros actores relevantes en la provincia; y a través de proyectos de índole ambiental la institución los hace partícipes en la conservación del medio ambiente.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Contexto Territorial de Aguapen EP

AGUA DE LA PENÍNSULA – Aguapen S.A., se funda como una empresa de carácter privada, constituida bajo las normas legales ecuatorianas el 14 de diciembre, 1999 bajo la actividad económica principal de proporcionar servicios públicos de sistema de alcantarillado para aguas residuales, sistema de drenaje pluvial, y el tratamiento de aguas residuales para Santa Elena, en ese entonces aún península (Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada, 2023).

A partir de abril 2011, Aguapen recibió el respaldo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de los cantones de Santa Elena, Salinas y La Libertad. Los alcaldes de estos cantones respaldaron la gestión del Gerente General interino y en ese momento, quien, junto con el equipo humano de la empresa, se comprometió a brindar un servicio respetuoso y responsable tanto a los usuarios como a la comunidad que vive o visita la Santa Elena (Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada, 2023).

La empresa actualmente, se encuentra ubicada en el edificio Dianita Ciudadela Costa de Oro, Calle 3, Av. 11, Manzana 5. Prov. Santa Elena – Ecuador.

2.2. Enfoque

Con base en la situación problemática y las circunstancias detalladas en este trabajo se ha decidido aplicar una investigación con enfoque mixto (cuantitativa-cualitativa). En cuanto a la parte cuantitativa, se orientó en buscar una realidad objetiva sobre la gestión administrativa en Aguapen EP y su responsabilidad ambiental. En cuanto a la parte cualitativa, se orientó en identificar las debilidades y fortalezas en el proceso administrativo de Aguapen EP.

2.3. Tipo de Investigación

Una vez enmarcado el problema teóricamente, se establecieron los aspectos metodológicos que limitaron esta investigación; por lo cual, se aplicó una investigación descriptiva correlacional.

En efecto, en esta investigación se puntualizaron las características de las variables afines, y se estableció si la gestión administrativa tiene relación con la responsabilidad ambiental de Aguapen EP.

2.4. Diseño de la Investigación

Para contestar al problema planteado y contrastar las hipótesis en el contexto de la gestión administrativa y responsabilidad ambiental de los usuarios externos de AGUAPEN EP, se determinó que esta investigación es no experimental y transversal. Porque no se manipuló ninguna de las variables de esta investigación, ni tampoco, respondieron a circunstancias preestablecidas.

En efecto, en este estudio se analizaron las características de la gestión administrativa y de la responsabilidad ambiental, en las dimensiones teóricas señaladas en el marco referencial, en una situación ya dada por Aguapen EP.

2.5. Población

Se detalla cómo se obtuvieron las poblaciones para esta investigación. Una población de usuarios externos (viviendas) y otra de funcionarios de Aguapen EP.

1. Fueron 133.433 viviendas que cuentan con el servicio de agua por red pública en la provincia de Santa Elena (PSE). Esta cifra se calculó con base en la información del Censo 2022 publicado en el visualizador oficial del INEC (Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2023). Véase tabla 3.

Tabla 3.

Población PSE

Cantones PSE	Total viviendas PSE (a)	% viviendas con agua por red pública (b)	# viviendas con agua por red pública (c) = a x b
La Libertad	37.335	95.8%	35.766
Salinas	37.508	93.7%	35.144
Santa Elena	70.172	89.1%	62.523
Total viviendas PSE	145.015	-	133.433

Nota. Tomado de (Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2023).

2. Fueron 249 funcionarios de Aguapen EP según el detalle de la tabla 4.

Tabla 4.*Número de funcionarios AGUAPEN EP*

Cargo	Número de funcionarios
Direcciones	11
Administrativos	88
Técnicos	26
Operativos	124
Total funcionarios	249

Nota. Tomado de (Ecuador, Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP, 2023).

2.6. Tamaño de la Muestra y Muestreo

Se detalla cómo se obtuvieron las muestras y el tamaño muestral para esta investigación. Una muestra de usuarios externos (viviendas) y otra de funcionarios de Aguapen EP.

1. Una muestra de 385 viviendas con red pública de agua en la provincia, de acuerdo con el siguiente cálculo para poblaciones infinitas.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad \text{Ecuación (1)}$$

Sustituyendo las variables en la Ecuación 1:

N= 133.433

Z= 95% → 1,96

e: 0.05

p: 0.05

q: 0.05

Esto es:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2}$$

$$n = 384,16 \rightarrow 385$$

De acuerdo con el detalle en tabla 5, se distribuyó proporcionalmente la muestra de 385 viviendas.

Tabla 5.

Muestreo Proporcional PSE

Cantones PSE	# viviendas con agua por red pública (c)	Proporcional por cantón $(ff) = c/d$	Muestreo proporcional $(g) = ff * 385$
La Libertad	35.766	26.80%	103
Salinas	35.144	26.34%	101
Santa Elena	62.523	46.86%	181
Total viviendas PSE	(d) 133.433	100%	385

El tamaño de la muestra para este estudio es representativo, es decir, que todos los individuos de la población señalada anteriormente tienen las mismas oportunidades de ser elegidos.

2. 30 funcionarios de Aguapen EP. Se aplicó muestreo a conveniencia. Detalle en la tabla 6.

Tabla 6.

Muestra funcionarios Aguapen-EP

Cargo	Número de funcionarios
Direcciones	2
Administrativos	10
Técnicos	8
Operativos	10
Total funcionarios	30

Nota. Tomado de (Ecuador, Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP, 2023).

En la tabla 7 se presenta el resumen de las poblaciones y muestras aplicadas en esta investigación.

Tabla 7.

Resumen población y muestra

Detalle	Población	Muestra
Viviendas con red pública de agua	133.433	385
Funcionarios Aguapen EP	249	30
Total	133.682	415

2.7. Técnicas de recolección de datos

Se aplicaron las técnicas de encuesta combinada y entrevista. Se aplicó un cuestionario a 30 funcionarios sobre la gestión administrativa de la Empresa. De la misma manera se aplicó 385 encuestas a los usuarios con red pública de agua en la provincia de Santa Elena, para detectar la perspectiva sobre la responsabilidad ambiental de la Empresa.

Los cuestionarios se diseñaron con preguntas en escala de Likert, con cinco puntos de cotejo, siendo el cinco el más alto y el uno el más bajo. Fueron creados en Forms, de Microsoft Office para automatizar la recogida de las observaciones, y el tratamiento de la información se efectuó en el programa SPSS versión 29.0.2.0. También se realizó el análisis estadístico descriptivo y correlacional con las pruebas estadísticas idóneas.

Además, se aplicó una entrevista a un directivo de la Empresa para identificar los factores que se relacionan entre la gestión administrativa y la responsabilidad de la Empresa.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de Fiabilidad

Se calcula el coeficiente de Cronbach (α) para dos muestras independientes según el número de casos de este estudio: 385 usuarios externos de agua potable en la provincia de Santa Elena, y 30 colaboradores de Aguapen-EP. El análisis de fiabilidad se lo aplicó en SPSS versión 29.0.2.0. La tabla 8 presenta el resumen del procesamiento de los casos.

Tabla 8.

Procesamiento de casos

		N	%	N	%
Casos	Válido	385	100,0	30	100,00
	Excluido ^a	0	,0	0	0
	Total	385	100,0	30	100,00

Nota. ^aLa eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. N= observaciones.

En la tabla 9 se observan las estadísticas de fiabilidad para las dos muestras. Para la variable gestión administrativa se obtuvo un $\alpha = 0,511$ significa que el instrumento de medición tiene validez, y sus ítems son confiables. De la misma forma, para la variable responsabilidad ambiental se obtuvo un $\alpha = 0,738$ significa que el cuestionario también es confiable y sus reactivos son sólidos.

Tabla 9.

Estadísticas de confiabilidad

VARIABLES	Alfa de Cronbach (α)	N de ítems
Gestión Administrativa	,511	9
Responsabilidad Ambiental	,738	11

Nota. Datos tomados desde SPSS.

3.2. Exploración Descriptiva

En este apartado se presentan las estadísticas descriptivas de los datos que permitieron cuantificar la realidad de los datos de este estudio y disponer de elementos estadísticos para su análisis. Se trabajó con un intervalo del 95% de confianza.

Tabla 10.

Resumen descriptivo

			Estadístico	Error estándar
Gestión Administrativa Agrupada	Media		24,6333	,45101
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	23,7109	
		Límite superior	25,5558	
	Media recortada al 5%		24,6481	
	Mediana		25,0000	
	Varianza		6,102	
	Desv. estándar		2,47028	
	Mínimo		21,00	
	Máximo		28,00	
	Responsabilidad Ambiental Agrupada	Media		28,1792
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	27,7282	
		Límite superior	28,6302	
Media recortada al 5%			28,0981	
Mediana			28,0000	
Varianza			20,257	
Desv. estándar			4,50076	
Mínimo			12,00	
Máximo			52,00	

Nota. Datos generados desde SPSS

3.3. Análisis Resultados de los Instrumentos de Medición

Se tabularon los resultados de los dos instrumentos de medición (encuestas) a través de IBM SPSS Statistics v. 29.0.2.0.

Tabla 11.

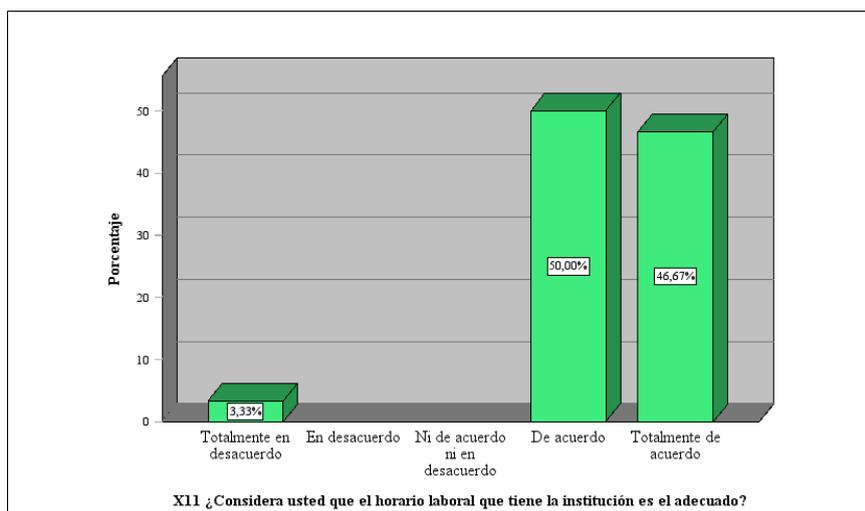
Frecuencia ítem 1, encuesta

X11 ¿Considera usted que el horario laboral que tiene la institución es el adecuado?		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	14	46,7%
Total	30	100

Nota. Valores tomados desde SPSS

Figura 1.

Frecuencia ítem 1, encuesta



Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la figura 1 se observa que el 50% de los funcionarios encuestados de Aguapén-EP, consideran que el horario laboral es adecuado; seguido del 46,67% que estuvo totalmente de acuerdo; y, el 3,33% que estuvo en desacuerdo.

Tabla  **Michelle Mawyin Peña**
2024-02-05 20:36:00

Frecuencia

X12 ¿Considera usted que recibió una inducción clara acerca de responsabilidad ambiental?

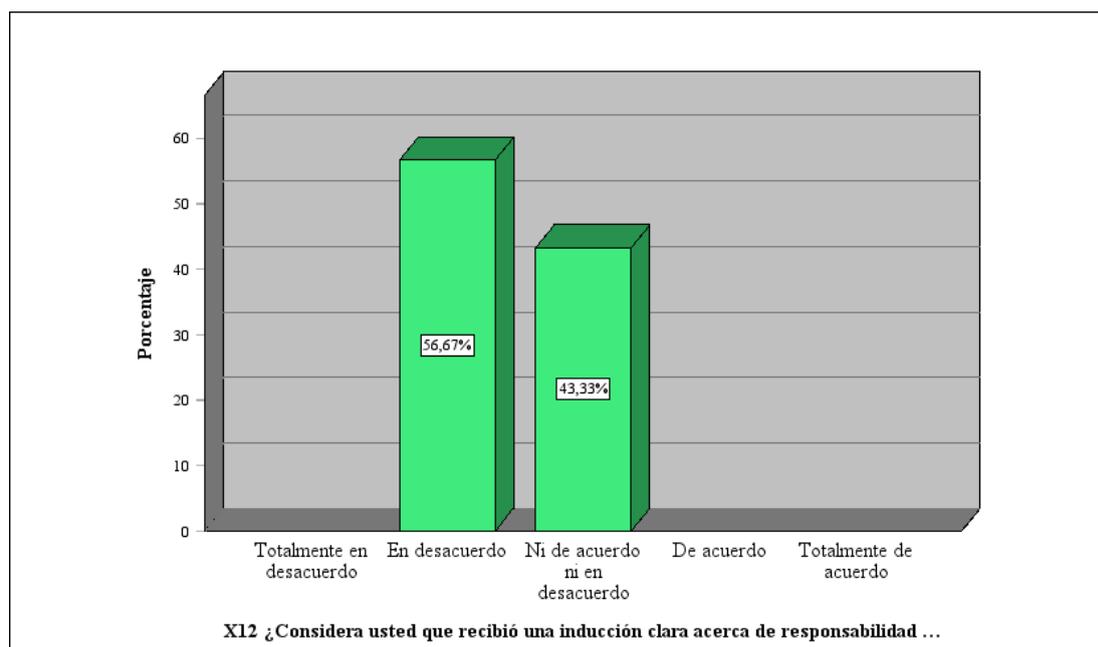
Buenas noches Doctor, los títulos de las muestran la frecuencia de cada una de las preguntas de la encuesta. Más adelante también podrá encontrar con otro tipo de tablas con sus respectivos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	17	56,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3%
Total	30	100%

Nota. Valores tomados desde SPSS

Figura 2.

Frecuencia ítem 2 – Encuesta

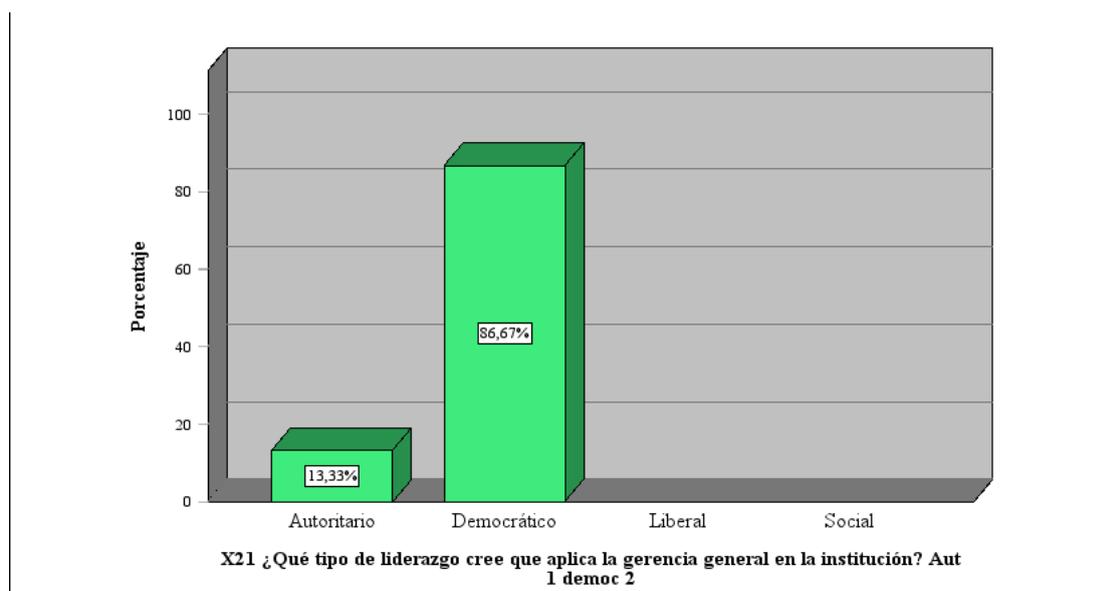


Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

La figura 2 muestra que el 56,67% está en desacuerdo sobre haber recibido una inducción clara sobre responsabilidad ambiental; seguida del 43,33% que consideran no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estas respuestas denotan que la institución debe establecer estrategias y acciones de mejora continua sobre capacitaciones de índole ambiental.

Tabla 13.*Frecuencia ítem 3, encuesta*

X21 ¿Qué tipo de liderazgo cree que aplica la gerencia general en la institución?		
	Frecuencia	Porcentaje
Autoritario	4	13,3%
Democrático	26	86,7%
Total	30	100%

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 3.***Frecuencia ítem 3, encuesta**Nota.* El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

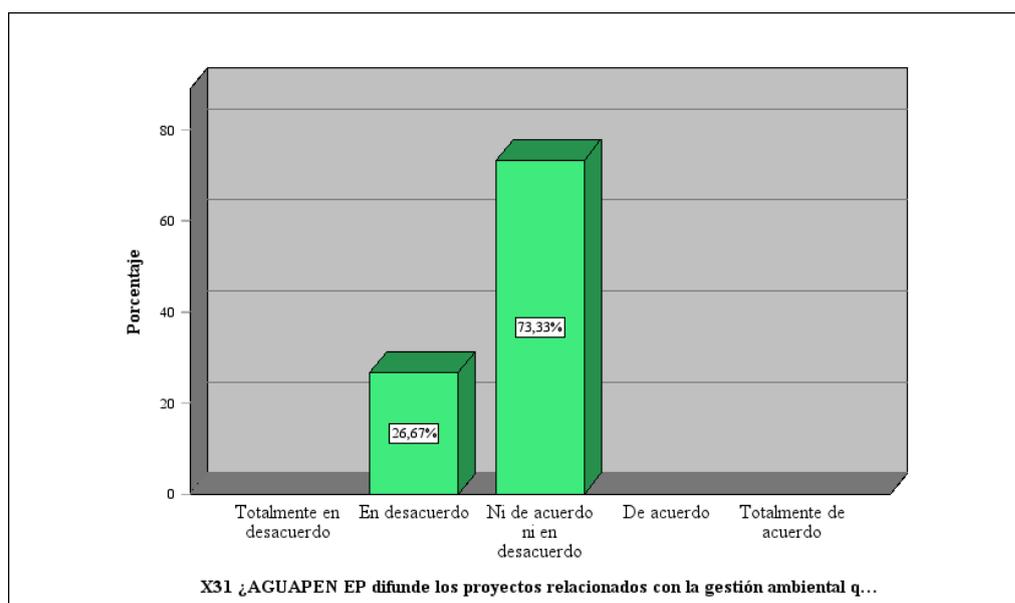
En la figura 3 se observa que el 86,67% de los funcionarios encuestados considera que el tipo de liderazgo adoptado por la gerencia es democrático; y el 13,33% considera que el tipo de liderazgo más bien es autoritario. Este resulta apunta a que la mayoría de los funcionarios estiman que hay una administración participativa donde se incentiva el involucramiento de todos, en la toma de decisiones. En tanto que un pequeño grupo estima que se dictaminan y se exigen las políticas administrativas.

Tabla 14.*Frecuencia ítem 4, encuesta*

X31 ¿AGUAPEN EP difunde los proyectos relacionados con la gestión ambiental que desarrolla, y ofrece oportunidades de trabajo voluntario para estimular la participación de sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	73,3%
Total	30	100%

Nota. Valores tomados desde SPSS

Figura 4.*Frecuencia ítem 4, encuesta*

Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la figura 4 muestra que el 73,33% de la muestra estima que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que Aguapen-EP difunde proyectos relacionados con la gestión ambiental que desarrolla, y ofrece oportunidades de trabajo voluntario para estimular la participación de sus trabajadores; y el 26,67% está en desacuerdo. Estos resultados insinúan que la mayoría siente indiferencia, si se difunden o no los proyectos; y un pequeño grupo muestra disconformidad.

Tabla 15.

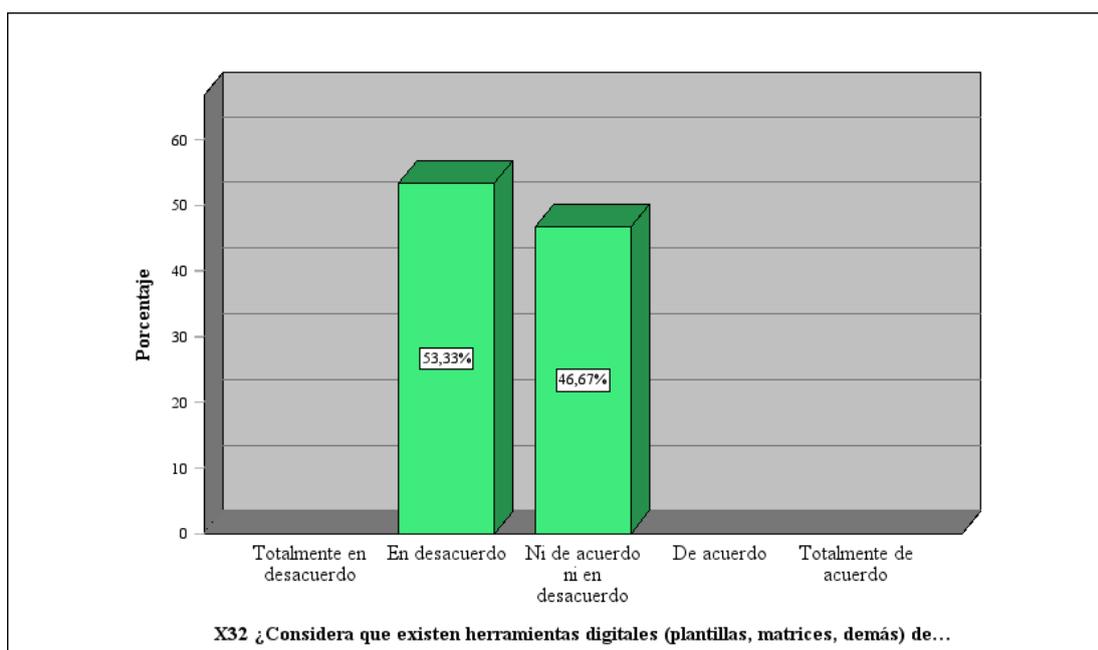
Frecuencia ítem 5, encuesta

X32 ¿Considera que existen herramientas digitales (plantillas, matrices, demás) de control y seguimiento de los programas?			
	Frecuencia	Porcentaje	
En desacuerdo	16	53,3%	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7%	
Total	30	100%	

Nota. Valores tomados desde SPSS

Figura 5.

Frecuencia ítem 5, encuesta



Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

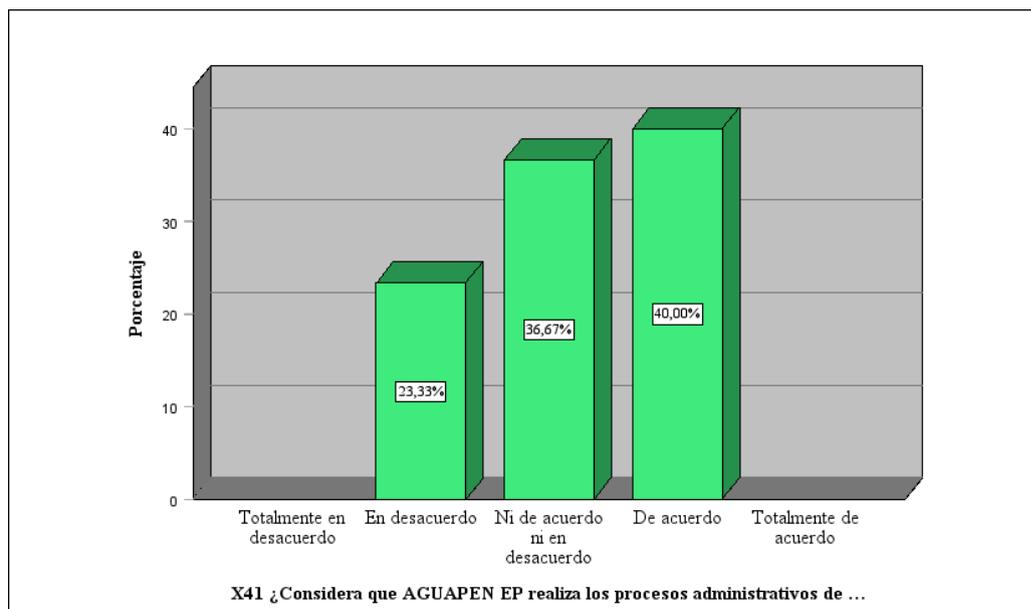
En la figura 5 se observa que el 53,33% de los participantes de Aguapen-EP considera que no existen herramientas digitales, para el control y seguimiento de los programas ambientales; mientras que el 46,66% considera que no existe este ítem. Estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes efectuar los controles necesarios, aunque un poco menos de la mitad les es indiferente.

Michelle Mawyin Peña
2024-02-05 19:42:00

Se ha corregido la interpretación de los datos. El 53,33% está en desacuerdo con la pregunta, pero usted manifiesta todo lo contrario, por favor revisar, ya cree que no existen los medios para

Tabla 16.*Frecuencia ítem 6, encuesta*

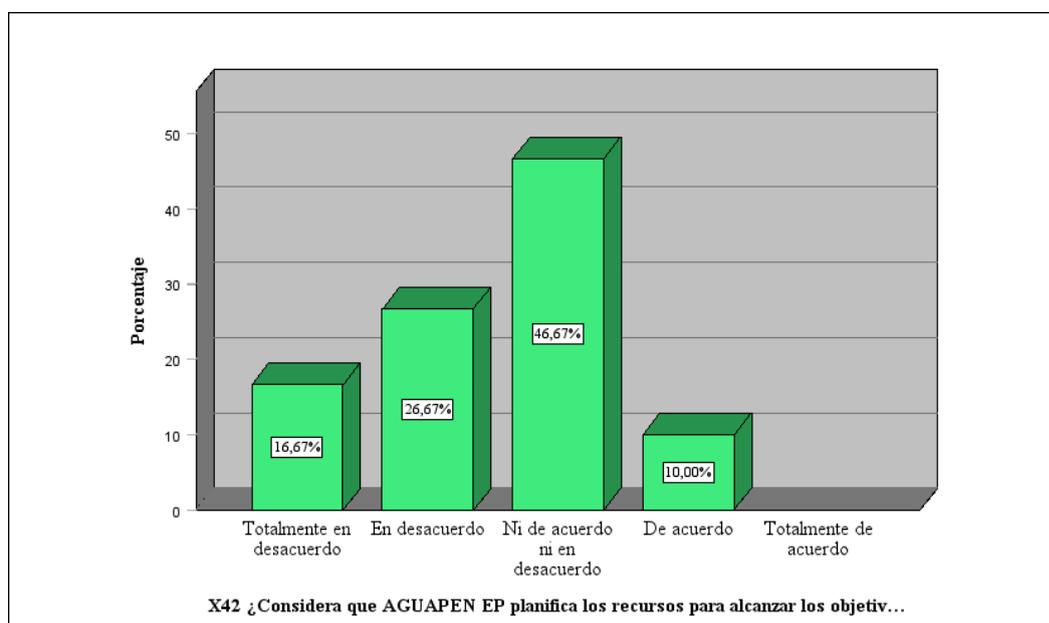
X41 ¿Considera que AGUAPEN EP realiza los procesos administrativos de planeación?		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36,7%
De acuerdo	12	40,0%
Total	30	100%

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 6.***Frecuencia ítem 6, encuesta**Nota.* El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la figura 6 se evidencia que el 40% está de acuerdo en que la Empresa efectúa los procesos administrativos de planeación; seguido del 36,67% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; y finalmente, el 23,33% que está en desacuerdo. Estos resultados indican que no todos están de acuerdo en que se hace una planeación administrativa.

Tabla 17.*Frecuencia ítem 7, encuesta*

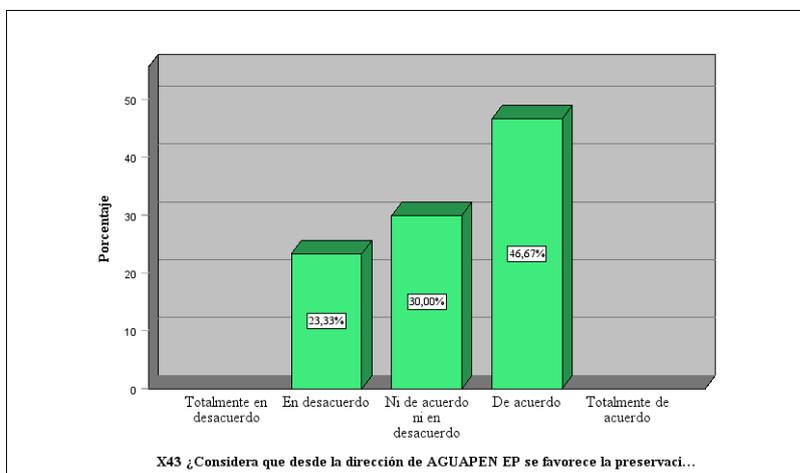
X42 ¿Considera que AGUAPEN EP planifica los recursos para alcanzar los objetivos trazados?		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	16,7%
En desacuerdo	8	26,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7%
De acuerdo	3	10,0%
Total	30	100%

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 7.***Frecuencia ítem 7, encuesta**Nota.* El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la figura 7 se evidencia que el 46,67% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la institución planifica los recursos que requiere para alcanzar los objetivos planteados; seguida del 26,67% que está en desacuerdo; luego el 16,67% que está totalmente de acuerdo; y finalmente, el 10% que está de acuerdo. Este resultado sugiere que un poco menos de la mitad de los funcionarios les es indiferente esta situación.

Tabla 18.*Frecuencia ítem 8, encuesta*

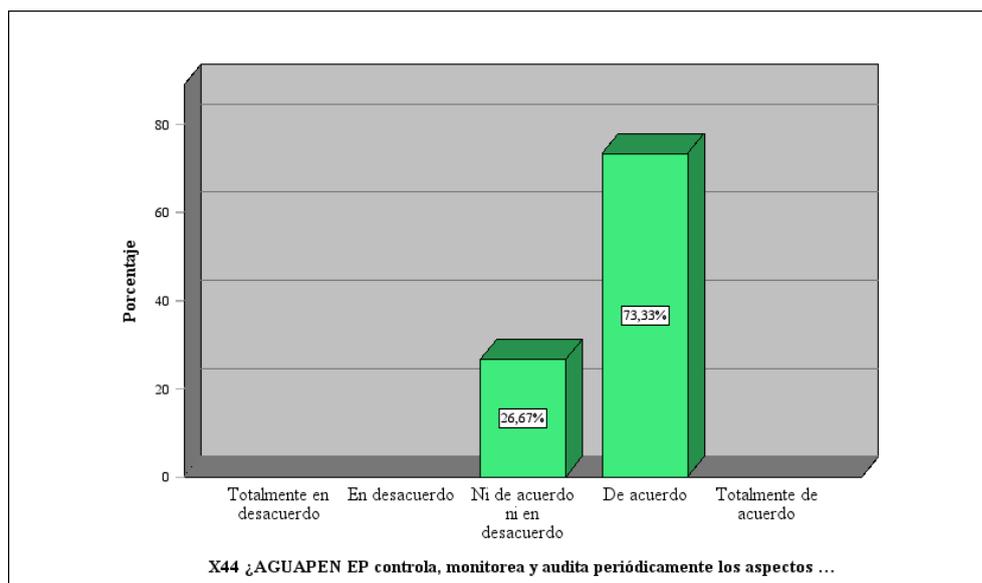
X43 ¿Considera que desde la dirección de AGUAPEN EP se favorece la preservación de la biodiversidad de la provincia, por medio de políticas específicas y/o proyectos de conservación?		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	23,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30,0%
De acuerdo	14	46,7%
Total	30	100%

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 8.***Frecuencia ítem 8, encuesta**Nota.* El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

Se observa en la figura 8 que el 46,67% de los colaboradores encuestados está de acuerdo en que la dirección administrativa de Aguapen-EP favorece la preservación de la biodiversidad en la provincia de Santa Elena, por medio de políticas específicas y/o proyectos de conservación. Este resultado indica que menos de la mitad de los funcionarios cree que la institución favorece la vida de los seres vivos sobre la tierra, a través de proyectos y políticas de conservación. Por eso, es importante plantear un programa de mejora.

Tabla 19.*Frecuencia ítem 9, encuesta*

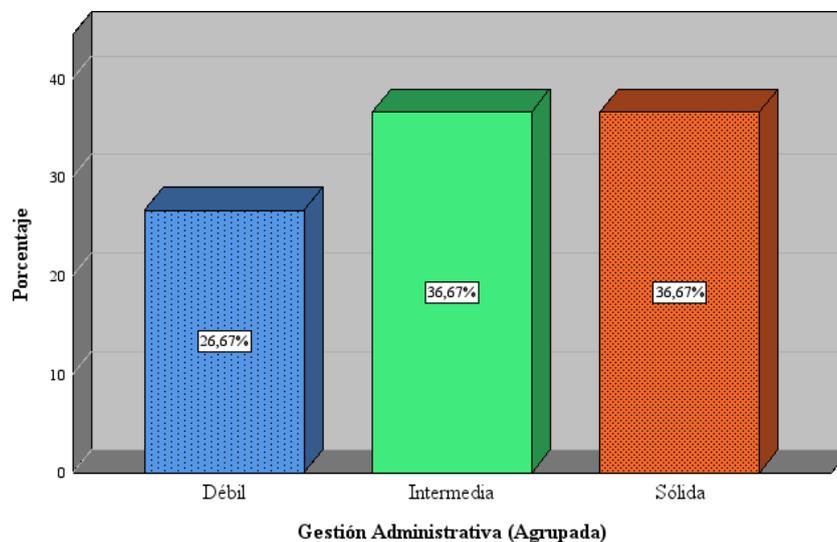
X44 ¿AGUAPEN EP controla, monitorea y audita periódicamente los aspectos ambientales y la producción de residuos y desechos?		
	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26,7%
De acuerdo	22	73,3%
Total	30	100%

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 9.***Frecuencia ítem 9, encuesta**Nota.* El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

La tabla 19 y figura 9 muestran que el 73,33% de los colaboradores encuestados está de acuerdo en que Aguapen-EP controla, monitorea y audita periódicamente los aspectos ambientales y la producción de residuos y desecho. En tanto que, el 26,67% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este resultado denota que existe una gran perspectiva sobre los controles y seguimientos en los aspectos ambientales que realiza la institución.

Figura 10.

Nivel gestión administrativa

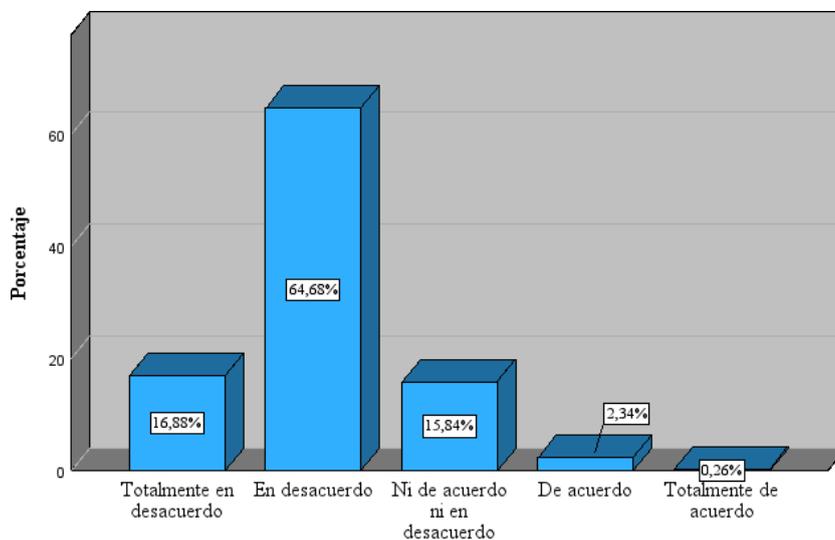


Nota. El gráfico representa los niveles de gestión administrativa de Aguapen-EP.

En la figura 10 se muestra la puntuación del resumen de escala de la variable categórica agrupada sobre el nivel de la gestión administrativa que realiza Aguapen-EP. El 36,67% de los datos determina que es una gestión intermedia, y del mismo modo el 36,67% muestra una gestión sólida; y el 26,67% establece una gestión administrativa débil. Estos resultados sugieren que la alta dirección debe tomar los correctivos necesarios en la ejecución de los procedimientos administrativos.

Tabla 20.*Frecuencia ítem 1, encuesta*

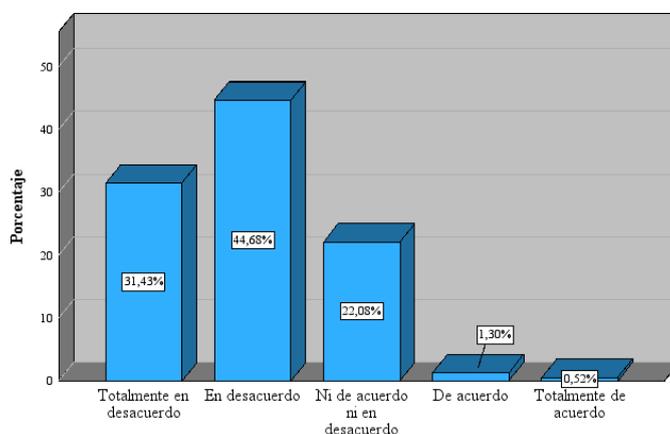
Y11.1 ¿Cree que AGUAPEN EP realiza programas para la mejora ambiental en la provincia?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	65	16,9
	En desacuerdo	249	64,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	15,8
	De acuerdo	9	2,3
	Totalmente de acuerdo	1	,3
	Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 11.***Frecuencia ítem 1, encuesta***Y11.1 ¿Cree que AGUAPEN EP realiza programas para la mejora ambiental en l...***Nota.* El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 20 y figura 11 se evidencia que el 64,68% están en desacuerdo en que Aguapen-EP efectúa programas para la mejora ambiental en la provincia de Santa Elena. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los usuarios encuestados, no consideran que Aguapen-EP se preocupa por mejorar las condiciones ambientales en la provincia.

Tabla 21.*Frecuencia ítem 2, encuesta*

Y11.2 ¿Considera que AGUAPEN EP desarrolla actividades de educación ambiental dando información y promoviendo la discusión medio ambiental?			
		Frecuencia	
		Porcentaje	
Válido	Totalmente en desacuerdo	121	31,4
	En desacuerdo	172	44,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	22,1
	De acuerdo	5	1,3
	Totalmente de acuerdo	2	,5
	Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 12.***Frecuencia ítem 2 – Encuesta*

Y11.2 ¿Considera que AGUAPEN EP desarrolla actividades de educación ...

Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

La tabla 21 y figura 12 muestra que el 44,68% de los usuarios externos encuestados están en desacuerdo que Aguapen-EP desarrolla actividades de educación ambiental, proporcionando información y promoviendo la discusión medio ambiental; seguido del 31,43% que están totalmente en desacuerdo; el 22,08% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 1,30% de acuerdo; y finalmente, 0,52% totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que un poco menos de la mitad de los usuarios cree que la institución no desarrolla actividades relacionadas con la educación ambiental.

Tabla 22.

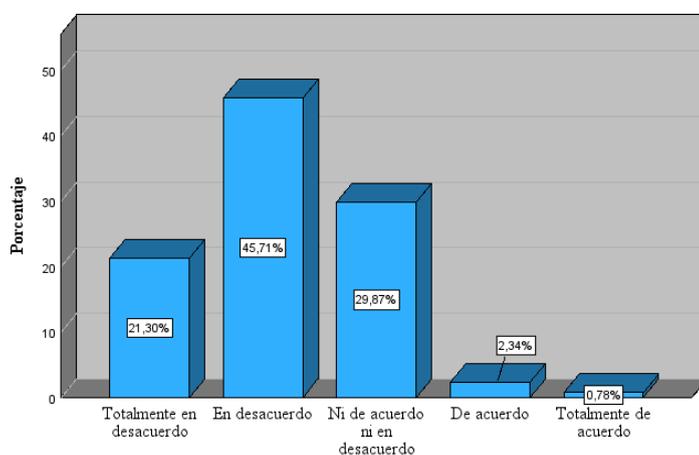
Frecuencia ítem 3, encuesta

Y12.1 ¿Cree que AGUAPEN EP genera estudios de impacto ambiental y toma medidas para enmendar los daños ambientales en respuesta a reclamos y manifestaciones de los usuarios de la provincia?		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	82	21,3
En desacuerdo	176	45,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	29,9
De acuerdo	9	2,3
Totalmente de acuerdo	3	,8
Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS

Figura 13.

Frecuencia ítem 3 – Encuesta



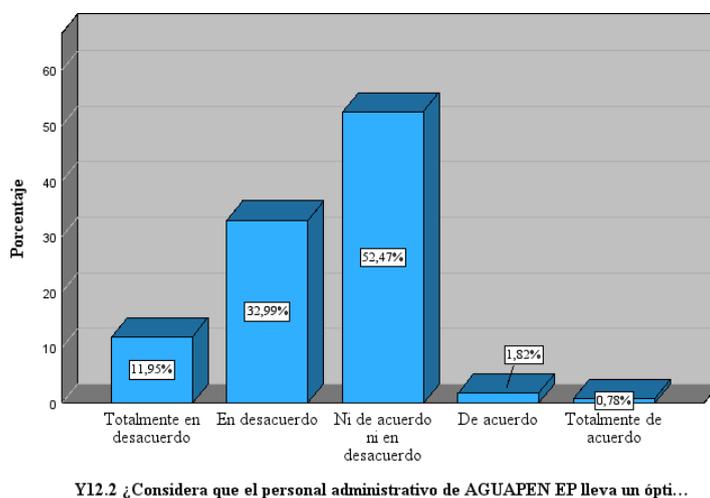
Y12.1 ¿Cree que AGUAPEN EP genera estudios de impacto ambiental y toma ...

Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

Se observa que el 45,71% de la muestra está en desacuerdo que Aguapen-EP genera estudios de impacto ambiental y toma medidas para enmendar los daños ambientales en respuesta a reclamos y manifestaciones de los usuarios. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los usuarios tiene la percepción que la institución no genera estudios de esta índole.

Tabla 23.*Frecuencia ítem 4, encuesta*

Y12.2 ¿Considera que el personal administrativo de AGUAPEN EP lleva un óptimo control de sus procesos relacionados con los aspectos ambientales?			
		Frecuencia	
		Porcentaje	
Válido	Totalmente en desacuerdo	46	11,9
	En desacuerdo	127	33,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	202	52,5
	De acuerdo	7	1,8
	Totalmente de acuerdo	3	,8
	Total	385	100,0

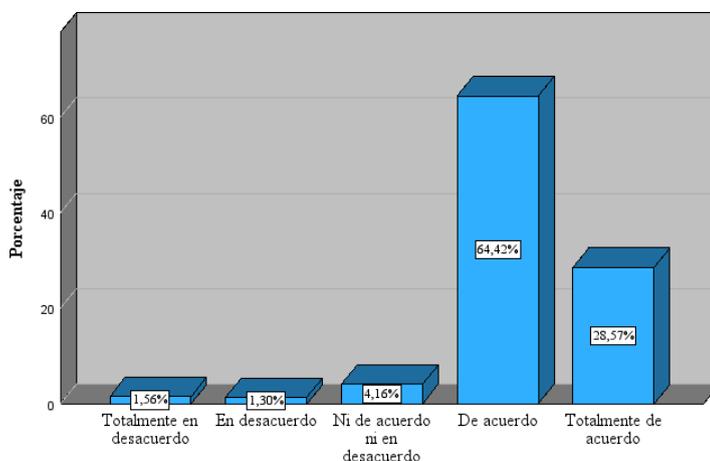
Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 14.***Frecuencia ítem 4 – Encuesta**Nota.* El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 23 y figura 14 se observa que el 52,47% de los usuarios encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el personal administrativo de Aguapen-EP lleva un óptimo control de sus procesos relacionados con los aspectos ambientales; seguido del 32,99% que está en desacuerdo; el 11,95% que está totalmente en desacuerdo; el 1,82% que está de acuerdo; y finalmente, el 0,78% que está totalmente de acuerdo.

Tabla 24.*Frecuencia ítem 5, encuesta*

Y13.1 ¿Considera importante que la institución AGUAPEN EP capacite a la comunidad en temas de responsabilidad ambiental?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,6
	En desacuerdo	5	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	4,2
	De acuerdo	248	64,4
	Totalmente de acuerdo	110	28,6
	Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS

Figura 15.**Frecuencia ítem 5 – Encuesta**

Y13.1 ¿Considera importante que la institución AGUAPEN EP capacite a la ...

Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 24 y figura 15 se observa que el 64,42% de la muestra está de acuerdo en que es importante que Aguapen-EP capacite a la comunidad en temas ambientales. Estos resultados denotan que la gran mayoría de los usuarios cree que es importante capacitar a la comunidad en temas ambientales. Por lo que, es importante que la dirección administrativa considere incorporar o fortalecer estas temáticas en sus planes de capacitación.

Tabla 25.

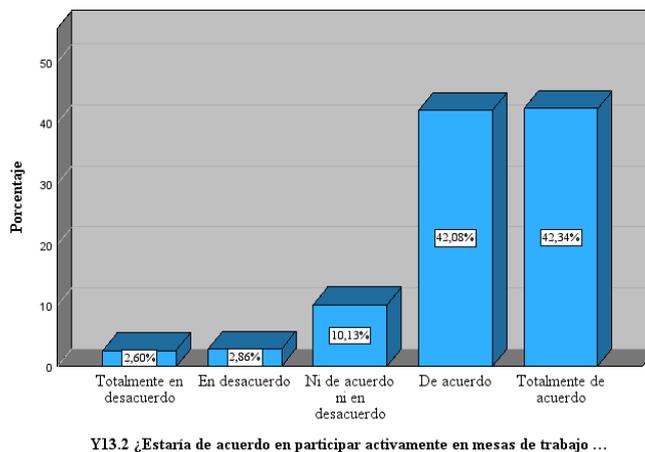
Frecuencia ítem 6, encuesta

Y13.2 ¿Estaría de acuerdo en participar activamente en mesas de trabajo organizadas por AGUAPEN EP para la actualización de conocimientos en temas medioambientales?		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	10	2,6
En desacuerdo	11	2,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	10,1
De acuerdo	162	42,1
Totalmente de acuerdo	163	42,3
Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS

Figura 16.

Frecuencia ítem 6 – Encuesta

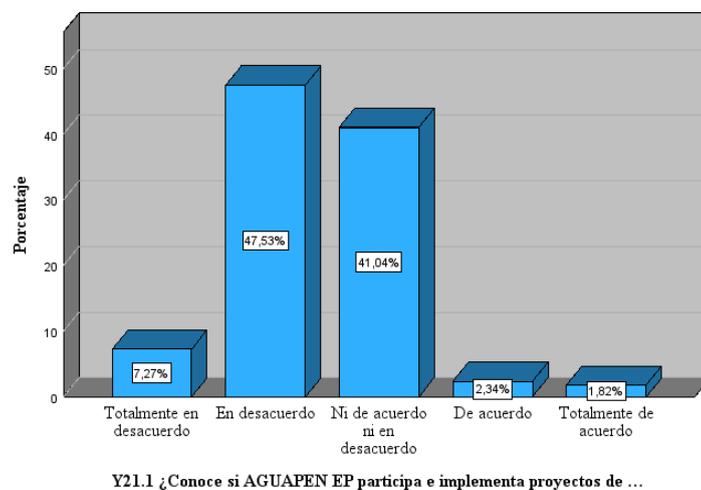


Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 25 y figura 16 se observa que el 42,34% está de totalmente de acuerdo en participar activamente en mesas de trabajo organizadas por Aguapen-EP para la actualización de conocimientos en temas medioambientales. Este resultado sugiere que la gran mayoría le interesa participar, la dirección administrativa debe aprovechar el interés de la comunidad.

Tabla 26.*Frecuencia ítem 7, encuesta*

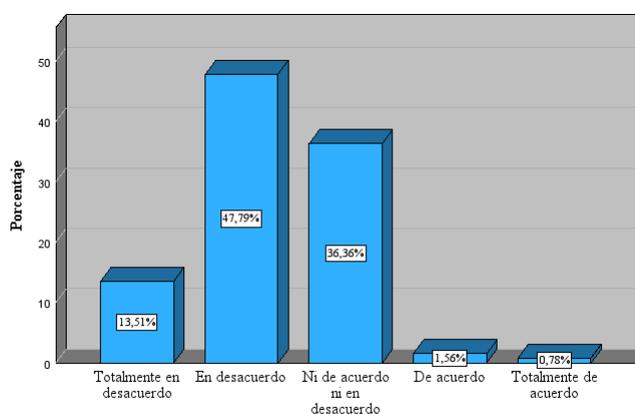
Y21.1 ¿Conoce si AGUAPEN EP participa e implementa proyectos de responsabilidad ambiental con organizaciones locales?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	28	7,3
	En desacuerdo	183	47,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	158	41,0
	De acuerdo	9	2,3
	Totalmente de acuerdo	7	1,8
	Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 17.***Frecuencia ítem 7 – Encuesta**Nota.* El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 26 y figura 17 se evidencia que el 47,53% de los usuarios externos está en desacuerdo que Aguapen-EP participa e implementa proyectos de responsabilidad ambiental con organizaciones locales; seguida del 41,04% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es sumamente importante que la alta dirección preste atención y se propongan programas para la mejora del sistema de agua potable y conciencia ambiental.

Tabla 27.*Frecuencia ítem 8, encuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	52	13,5
	En desacuerdo	184	47,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	140	36,4
	De acuerdo	6	1,6
	Totalmente de acuerdo	3	,8
	Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 18.***Frecuencia ítem 8 – Encuesta*

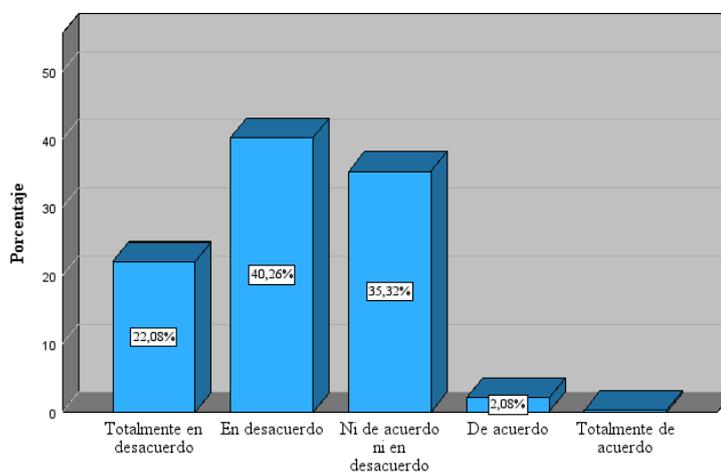
Y21.2 ¿Sabe usted si AGUAPEN EP mantiene una agenda de capacitaciones en ...

Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 27 y figura 18 se observa que el 47,79% de la muestra está en desacuerdo que Aguapen-EP mantiene una agenda de capacitaciones en diferentes instituciones. Estos resultados sugieren que menos de la mitad de los usuarios encuestados no cree que la institución tiene una agenda para dar a conocer la relevancia del cuidado ambiental y lo que involucra la responsabilidad ambiental en la provincia, y un grupo bastante importante le es indiferente.

Tabla 28.*Frecuencia ítem 9, encuesta*

Y22.1 ¿AGUAPEN EP le provee de información detallada sobre daños ambientales resultantes del uso y de la destinación final de sus servicios de agua potable, de alcantarillado pluvial y sanitario?			
		Frecuencia	
		Porcentaje	
Válido	Totalmente en desacuerdo	85	22,1
	En desacuerdo	155	40,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	136	35,3
	De acuerdo	8	2,1
	Totalmente de acuerdo	1	,3
	Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS**Figura 19.***Frecuencia ítem 9 – Encuesta*

Y22.1 ¿AGUAPEN EP le provee de información detallada sobre daños ambiental...

Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 28 y figura 19 se presenta que el 40,26% de la muestra está en desacuerdo en que Aguapen-EP provee de información detallada sobre los daños ambientales resultantes del uso y de la destinación final de sus servicios. Estos resultados indican que los usuarios externos no sienten que se les proporciona y de los daños sufridos en el medio ambiente.

Tabla 29.

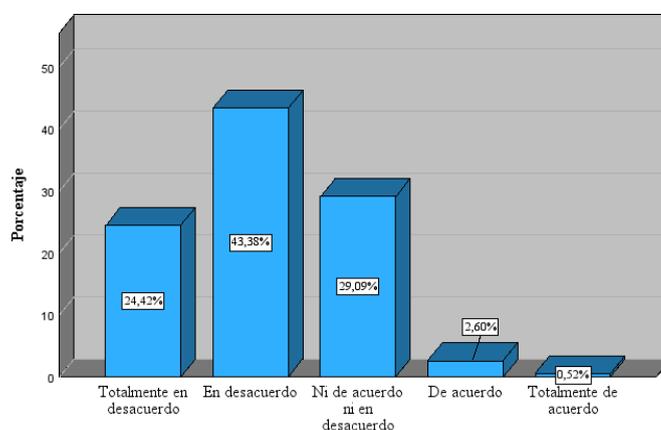
Frecuencia ítem 10, encuesta

Y22.2 ¿En general, considera que los servicios de agua potable, de alcantarillado pluvial y sanitario que brinda AGUAPEN EP a sus usuarios están apropiadamente planificados, para dar un servicio de calidad?		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	94	24,4
En desacuerdo	167	43,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	29,1
De acuerdo	10	2,6
Totalmente de acuerdo	2	,5
Total	385	100,0

Nota. Valores tomados desde SPSS

Figura 20.

Frecuencia ítem 10 – Encuesta



Y22.2 ¿En general, considera que los servicios de agua potable, de alcantarillado ...

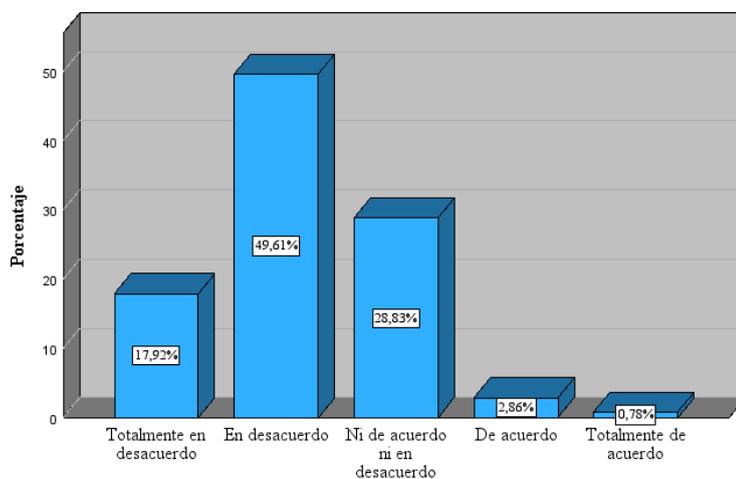
Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 29 y figura 20 se observa que el 43,38% de la muestra está en desacuerdo que los servicios de agua potable y de alcantarillado pluvial y sanitario que provee Aguapen-EP en la provincia estén apropiadamente planificados para dar un servicio de calidad. Estos resultados manifiestan que un grupo muy pequeño solo cree que se proporciona un servicio de calidad, mientras que la gran mayoría estima que la institución no planifica sus procedimientos administrativos para poder brindar un buen servicio a la comunidad.

Tabla 30.*Frecuencia ítem 11, encuesta*

Y23.1 ¿Considera que AGUAPEN EP orienta sus operaciones de responsabilidad ambiental para la cooperación y desarrollo de la provincia?		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	69	17,9
En desacuerdo	191	49,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	28,8
De acuerdo	11	2,9
Totalmente de acuerdo	3	,8
Total	385	100,0

Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

Figura 21.*Frecuencia ítem 11-Encuesta*

Y23.1 ¿Considera que AGUAPEN EP orienta sus operaciones de responsabilidad...

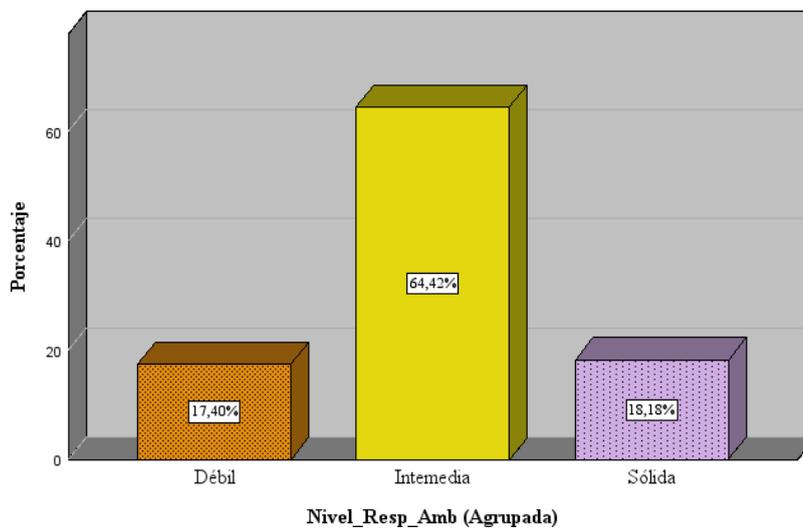
Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

En la tabla 30 y figura 21 se observa que el 49,61% de la muestra está en desacuerdo que Aguapen-EP orienta sus operaciones de responsabilidad ambiental para la cooperación y desarrollo de la provincia; seguida del 28,83% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 17,92% que está totalmente en desacuerdo; el 2,86% de acuerdo, y finalmente, el 0,78% que manifiesta estar totalmente en desacuerdo. Estos resultados denotan que prácticamente la mitad de los encuestados no creen que la institución contribuya en la cooperación y desarrollo de la provincia. Estos resultados no son nada

positivos, por lo que deben ser atendidos por la alta dirección y equipo de trabajo para implementar estrategias y acciones correctivas serias, concretas y efectivas.

Figura 22.

Nivel de responsabilidad ambiental Aguapen-EP



Nota. El gráfico representa las frecuencias obtenidas de la escala de calificación.

Por último, en la figura 22 se presenta la puntuación porcentual del nivel de responsabilidad ambiental. Se determina que la responsabilidad ambiental ejecutada por la institución tiene un nivel intermedio. Este resultado denota claramente que deben tomarse serias medidas correctivas, la alta dirección debe replantearse sobre las acciones ejecutadas en torno a la responsabilidad ambiental.

3.4. Análisis de la Entrevista

Es esencial y ventajoso saber algunos aspectos de la investigación por esto se ha diseñado un cuestionario con preguntas abiertas dirigido a un directivo de Aguapen-EP, por cuestiones de privacidad se ha omitido el nombre, no obstante, la información es confiable y verificable.

1. ¿Cuál es el gerenciamiento estratégico de la Aguapen-EP? ¿Cada cuánto tiempo se actualiza? y ¿Cómo se define?

Aguapen cuenta con un plan estratégico institucional, también cuenta con un plan de mejoras por áreas, que permite ir definiendo y restableciendo objetivos para ir cumpliendo lo que representa la dinámica de la empresa, es decir, la captación, potabilización y distribución del agua potable, así como también el manejo del sistema de alcantarillado, de los grupos de bombeo de aguas servidas; está todo establecido, diagnosticado y planificado para ir cumpliéndolo acorde se vayan ejecutando las actividades.

La actualización es conforme a la demanda y a las circunstancias, es decir, no hay un tema establecido, sino que es manejado en el día a día. Sin embargo, siempre se establecen evaluaciones cuatrimestrales tanto en la parte técnica, jurídica y financiera para ir midiendo el desarrollo de la gestión que realiza la institución.

Se lo define de una forma articulada, trabajando con las diferentes áreas estratégicas como son el área técnica, comercial y ambiental, las mismas que son la razón de ser de la institución.

2. ¿Cómo se incluye el componente de responsabilidad ambiental dentro del plan estratégico de Aguapen-EP?

El componente de responsabilidad ambiental es transversal, está en todas partes, porque lo que representa Aguapen que es la institución responsable del agua y saneamiento, tiene como eje principal, el ámbito ambiental, los parámetros de calidad de agua, de la calidad del manejo de las aguas residuales y del tratamiento de las mismas. Entonces, el componente de responsabilidad ambiental es fundamental en el plan estratégico de Aguapen.

3. ¿Aguapen-EP cuenta con un Departamento de Gestión Ambiental? ¿Cómo se conforma? ¿Participa este departamento en la formulación del gerenciamiento estratégico de la institución?

Efectivamente, dentro de la dirección de calidad y ambiente, que es la que maneja la planta de agua potable, está la Coordinación de Ambiente, que en este caso es la que formula los planteamientos para el manejo del plan estratégico de la institución y mantiene una relación directa con el director/a de la planta y la gerencia de la empresa, esto con el fin de ir evaluando y monitoreando los procesos. Se maneja un presupuesto de costos referenciales para la adquisición de material, químicos, para poder hacer el tratamiento de aguas residuales que hay en las diferentes estaciones y reductos que tiene la empresa tanto en sectores como Colonche, San Pablo, La Libertad y Salinas.

4. ¿Aguapen-EP posee algún sistema de gestión ambiental implementado? De ser así, ¿Desde hace cuánto tiempo? y ¿Cómo aportan en el logro de los objetivos institucionales?

Efectivamente, el sistema de gestión ambiental está implementado en todas instituciones, no solamente en Aguapen, el tiempo cuantificado es prácticamente desde el nacimiento de la institución, es decir hace 24 años que nace Aguapen-EP tiene su sistema ambiental implementado para el monitoreo y evaluación del manejo tanto de la calidad de agua potable como de las aguas residuales.

Aportan de una forma significativa a los objetivos institucionales porque es un eje transversal que es imposible no estar, en el caso de la gestión ambiental, no es voluntad que exista o no, es una obligación de ley que todas las instituciones deben implementar, así como lo hace Aguapen. Aporta logros institucionales importantes porque estamos hablando de la calidad que es lo que la empresa debe generar para que produzca la confianza en la ciudadanía al momento de consumir el agua y también para proteger el sistema ambiental humano en el manejo de las aguas residuales.

5. ¿AGUAPEN-EP tiene programas y/o proyectos internos para la mejora ambiental y/o resarcimiento de los impactos ambientales? ¿Cuántos son? ¿Desde cuándo están vigentes? ¿De qué tratan?

Los programas y proyectos para mitigar los impactos ambientales existen, porque es indudable como lo he dicho en las preguntas anteriores, se maneja de forma transversal

en todas las áreas, sobre todo en lo que es el manejo del agua potable y de las aguas residuales, están vigentes, porque no podría existir una institución de agua y saneamiento sin un proyecto de mejora ambiental o remediación ambiental por el impacto que generan, principalmente el tratamiento de aguas servidas.

Los proyectos se basan en el monitoreo constante en las plantas ya antes mencionadas: Colonche, San Pablo, La Libertad y Salinas.

6. ¿Cuáles son las principales actividades de acción social en las que participa la comunidad en el marco de la responsabilidad ambiental de AGUAPEN-EP?

Aguapen en su actual estructura orgánica cuenta con la dirección de vinculación ciudadana que no solamente es la que genera la gestión de servicios cuando la ciudadanía requiere la ampliación de redes de agua, solicitudes de medidores de agua o también la ampliación de los servicios de los sistemas de alcantarillado sanitario sino que también genera una acción de responsabilidad ambiental con el área que corresponde a través de programas educativos en distintas instituciones como escuelas, colegios, universidades y también a través de los programas comunicacionales en las que siempre existen campañas de concientización que le permitan a la ciudadanía, conocer el uso racional del agua potable y también el cuidado del ambiente para los sistemas de alcantarillado.

7. ¿Qué grupos de interés o alianzas existen en AGUAPEN-EP para desarrollar un programa de Responsabilidad Ambiental? De existir alianzas, ¿Qué resultados se han obtenido?

Aguapen tiene vínculos con entidades nacionales e internacionales, más allá de los entes reguladores que en este caso es el MAATE (Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica), el ARCA (Agencia de Regulación y Control del Agua), entre otras instituciones como Universidades, entre ellas la UPSE a nivel nacional, e internacional, que han permitido generar y desarrollar planes de responsabilidad ambiental.

Existen muchos convenios que se los puede constatar en la que se hace referencia también al apoyo internacional, gracias a estos convenios, se pudo organizar el 1er Foro Internacional del Agua, donde participaron distintos ponentes de Hungría, Colombia, Honduras, Perú y también ponentes nacionales de empresas de agua potable de Quito, Cuenca, Portoviejo entre otras instituciones gubernamentales, con el fin de compartir experiencias, testimonios que se convierten en insumos muy valiosos para poder

fortalecer el conocimiento y de esa forma generar programas de responsabilidad ambiental que den resultados positivos, si bien aún a la ciudadanía le falta crear esa conciencia ambiental, pero en el camino se están desarrollando programas dirigidos a niños y jóvenes que son la nueva generación, con el fin de que aprendan la importancia del cuidado del agua y el ambiente.

8. ¿Qué instrumentos o mecanismos internos emplea Aguapen para la difusión de sus políticas de responsabilidad ambiental?

Existe un plan institucional de comunicación y para poder generar programas de difusión primero se deben establecer las políticas de responsabilidad ambiental que son difundidos por los diferentes canales institucionales, también por los medios de comunicación digitales y las áreas correspondientes, tanto de manera comunicacional como de manera territorial, para poder crear a través de una sinergia colectiva, la responsabilidad ambiental.

9. ¿Aguapen-EP desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental para sus colaboradores, colocando a su disposición información actualizada y promoviendo discusiones? De ser así, ¿Cuán a menudo se socializan estas actividades y cuáles son?

Bueno, son constantes las actividades de educación ambiental, de hecho los colaboradores de la empresa tanto en la parte administrativa pero sobre todo en la parte operativa, tienen muy claro todas las normas de calidad y ambientales que se deben cumplir para poder ir acorde con la dinámica de la institución y obviamente también se promueven foros, mesas de trabajo internas, existen comisiones técnicas, jurídicas, relacionadas con los gobiernos municipales; recordemos que Aguapen es una empresa pública mancomunada que le pertenece a los 3 municipios de la Península: Santa Elena, La Libertad y Salinas, entonces Aguapen no puede realizar una actividad aislada, por eso las comisiones interinstitucionales en diferentes campos entre ellos, el ambiental, que permite tener una relación directa no sólo con los gobiernos municipales sino con las diferentes entidades del gobierno, el decir, las direcciones provinciales que representan a los ministerios en el territorio, entonces son actividades periódicas y constantes que se van midiendo de acuerdo a las circunstancias y también a las emergencias. Existe un ejemplo claro, en el caso de la comunidad de Montañita que posee un problema ambiental de muchos años, los técnicos de Aguapen también intervienen para poder asesorar u

orientar en el manejo de las aguas residuales en ese sector, dónde la institución no tiene marco de competencia, ya que en su jurisdicción sólo llega hasta la comuna San Pablo y cuando los sistemas de alcantarillado de los diferentes territorios a través de los municipios son entregados a Aguapen, entonces ahí existe el manejo ambiental en todos los sectores.

3.5. Prueba de Normalidad

Se compara la función de distribución acumulada de las variables de este estudio frente a la distribución deseada, con el propósito de conocer si los datos se ajustan o no a una distribución normal. Se aplicó el análisis de exploración en SPSS a las variables de escala agrupada de gestión administrativa y responsabilidad ambiental a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov.

Hipótesis:

$$H_0 = X_i = N(\sigma, \mu^2) \rightarrow \text{Es distribución normal}$$

$$H_A = X_i \neq N(\sigma, \mu^2) \rightarrow \text{No es distribución normal}$$

Reglas de decisión:

-Si p-valor es \leq que el (α), se rechaza H_0 y se acepta H_A

-Si p-valor es $>$ a (α), se acepta H_0 y se rechaza H_A

Dónde: p= Sig.

Tabla 31.

Test de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de las variables (G.A. y R.A.)	,314	415	<,001	,773	415	<,001

Nota. ^a Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con los resultados de la tabla 31 los datos no responden a una distribución normal. Se observa que $p\text{-valor} \leq 0.05$ por lo cual se rechaza H_0 . Significa que si existe una diferencia significativa entre la distribución de la población a la que pertenece la muestra gestión administrativa de AGUAPEN-EP, en efecto los datos son no paramétricos.

Asimismo, para la variable responsabilidad ambiental, se observa que $p\text{-valor} \leq 0.05$ por lo cual también se rechaza H_0 . Significa que si existe una diferencia significativa entre la distribución de la población a la que pertenece la muestra responsabilidad ambiental, en efecto los datos de esta muestra también son no paramétricos.

3.6. Verificación de Hipótesis

Se aplicó la prueba U-Mann Whitney porque los datos pertenecen a dos muestras independientes con distintos números de participantes, aleatorias y no paramétricas. Es decir, no responden a alguna curva de distribución normal lo que se evidencia en la tabla 31 y además son datos ordinales. Para poder aplicar esta prueba, previamente se realizó la baremación de las dos variables.

Hipótesis:

H_0 = La gestión administrativa no se relaciona en la responsabilidad ambiental en el personal de AGUAPEN-EP.

H_A = La gestión administrativa si se relaciona en la responsabilidad ambiental en el personal de AGUAPEN-EP.

Tabla 32.

Rangos Mann Whitney

		Ra gos		
	Variables	N	Rango promedio	Suma de rangos
Nivel de las variables	Gestión Administrativa	30	222,80	6684,00
	Responsabilidad Ambiental	385	206,85	79636,00

Total	415		
-------	-----	--	--

Nota. Datos tomados de SPSS

Una vez que se aplicó el test, se obtuvo los rangos promedios y la suma de rangos de las 415 observaciones (30 colaboradores y 385 usuarios) según se puede observar en la tabla 32. Estos datos son necesarios para establecer el nivel de significancia del test.

Tabla 33.

Análisis diferencias de medianas

Estadísticos de prueba^a	
Nivel de las variables	
U de Mann-Whitney	5331,000
W de Wilcoxon	79636,000
Z	-,814
Sig. asin. (bilateral)	,416

Nota. a. Variable de agrupación: Tipo de variables.

Posteriormente, en la tabla 33 se observa el nivel de significancia asintótica de la prueba estadística donde $0.416 > 0.05$ lo que se interpreta que no existen diferencias significativas entre las medianas de la variable gestión administrativa frente a la variable responsabilidad ambiental. Se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Lo que nos lleva a determinar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la gestión administrativa llevada a cabo en la Empresa, no es igual a la percepción que tienen los usuarios externos sobre la responsabilidad ambiental llevada a cabo por Aguapen-EP.

3.7. Discusión

Se establece que la percepción que tienen los colaboradores sobre la gestión administrativa no es igual con la percepción que tienen los usuarios sobre la responsabilidad ambiental de AGUAPEN-EP. Por medio del test de Mann-U se ha establecido que existen umbrales significantes entre las medianas de las dos muestras analizadas dado que $p - value > \alpha$, es decir $0.416 > 0.05$. Lo que comprende que las medianas de las dos variables son diferentes.

Con base en la hipótesis configurada para este trabajo, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, que se refiere a que “La gestión administrativa no es igual con la responsabilidad ambiental de AGUAPEN-EP, año 2022”. Estos resultados son en algo similares con el estudio de Tomalá (2019) en sus hallazgos señala que la mayor insatisfacción está en el desabastecimiento del líquido vital, cuando se necesita no está disponible. También se encontró que la institución si tiene las herramientas para llevar un sistema de gestión de calidad eficiente, sin embargo, fallan en la ejecución e implementación de los procesos especialmente en el ámbito medio ambiental.

Además otro punto importante fue el análisis de las respuestas a la entrevista dirigida al directivo, la gestión administrativa y la responsabilidad ambiental están vinculadas en varios aspectos: políticas y procedimientos que integran y promueven la sostenibilidad y reducción de los impactos ambientales; toma de decisiones estratégicas, financieras y operativas que influyen en la minimización de los impactos ambientales; en la gestión de los recursos porque se busca optimizar el uso de los recursos naturales especialmente del agua; y en su cultura organizacional porque define valores, liderazgo y comportamientos internos.

La investigación de Malavé y Fernández (2019) quienes concluyeron que las empresas estudiadas tienen conocimiento de la normativa vigente en el país y de las prácticas ambientales que define el Ministerio del Ambiente. Sin embargo, solamente el 50% de estas aplica en cuestiones relacionadas con el ahorro de energía, agua, papel, consumo responsable y tratamiento de desechos. Este resultado es contradictorio con la capacitación del personal de dichas empresas, pues el 70% se ha instruido en temas ambientales (Ahmed, 2021). Finalmente, los autores concluyen que lograr acciones de responsabilidad social y compromiso con el ambiente es necesario y se debe motivar a los colaboradores e incorporar especialistas en temas ambientales en las distintas organizaciones.

Por otra parte, el estudio de Mendoza (2021) se contrapone con los resultados de este estudio. Quienes analizaron la relación entre la gestión administrativa y el manejo de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Papaplaya en Perú durante el año 2021. Concluyeron que existe una relación medianamente fuerte entre las variables, lo que significó que en la gestión administrativa se está trabajando por llegar a un nivel óptimo en sus procesos y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Los hallazgos de este trabajo de investigación en Aguapén-Ep evidencia la limitada y escasa acción pública por parte de la institución en una gestión administrativa deficiente y de una escasa responsabilidad ambiental, donde se deben incentivar los controles de los procesos en cuestiones ambientales, el involucramiento de actores claves locales en la generación de proyectos de responsabilidad ambiental y fortalecer operaciones para la cooperación y desarrollo del cuidado ambiental en la provincia.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA “AquaRenova”

4.1. Propuesta

Este capítulo propone diseñar una matriz de marco lógico para un programa de mejora de sistema de agua potable para lograr incrementar el acceso sostenible y calidad del agua potable en la provincia de Santa Elena. Este programa se configura en un aporte académico que transfiere conocimiento y contribuye con la comunidad santaelenense para la creación de conciencia medio ambiental.

4.2. Justificación

Mejorar el sistema de agua potable con un enfoque de sostenibilidad ambiental y preservación de los ecosistemas acuáticos es neurálgico para cumplir con los principios de responsabilidad social ambiental. La protección de las fuentes de agua, la conservación de ecosistemas acuáticos en la provincia y la gestión sostenible de los recursos hídricos con claves para garantizar la viabilidad ambiental a largo plazo, porque no solo contribuye al bienestar de la comunidad, sino también al respeto por el entorno natural y un cumplimiento más amplio con la responsabilidad social.

4.3. Bases Legales

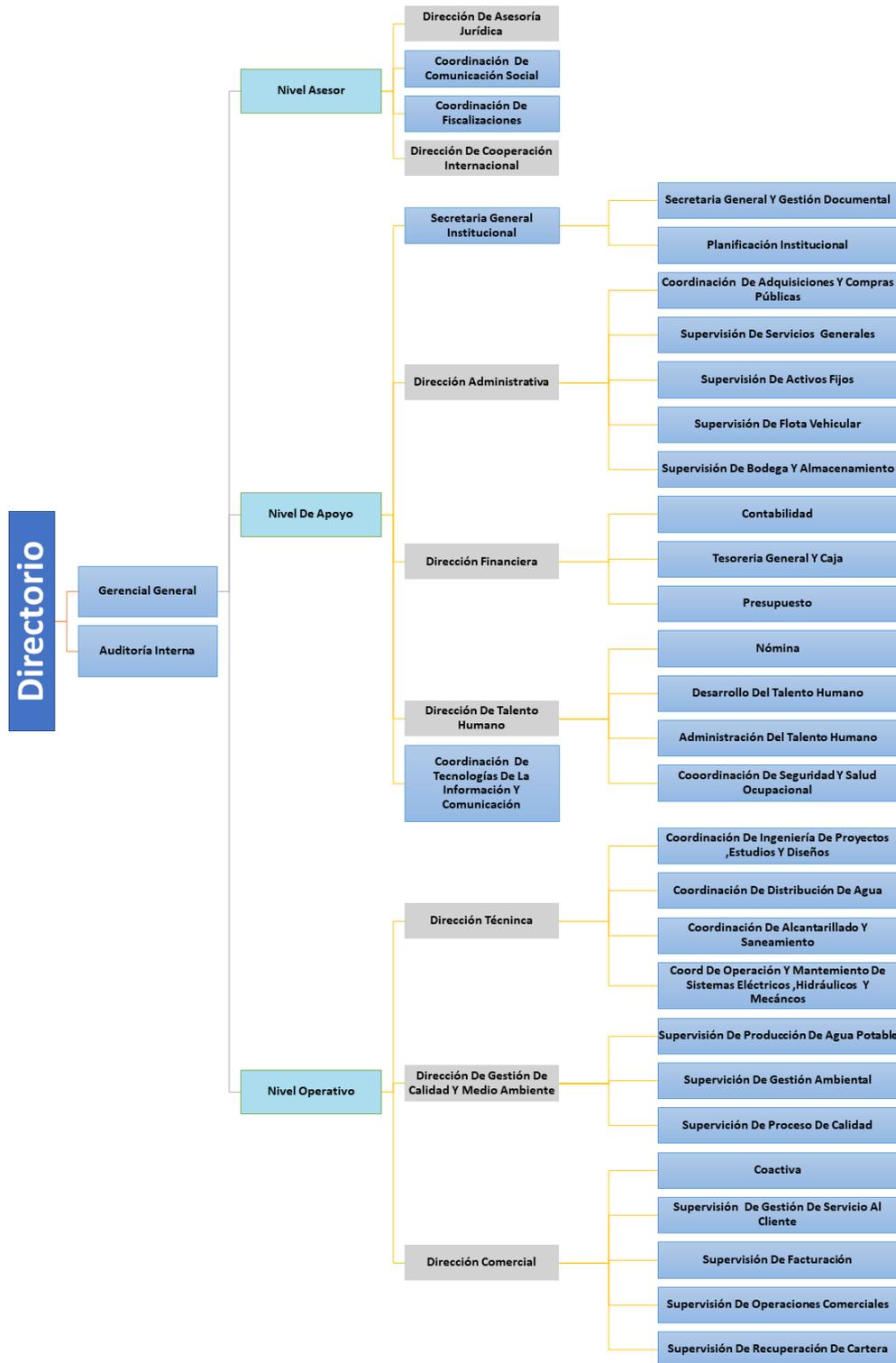
Constitución de la República del Ecuador contiene disposiciones sobre el derecho a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como los principios generales relacionados con la responsabilidad ambiental.

Ley Orgánica del Ambiente (LOA) tipifica principios, normas y políticas para abalizar el derecho a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Además, aborda temas como la prevención y control de la contaminación y responsabilidad ambiental.

Ley de Gestión ambiental regula la gestión ambiental en Ecuador junto con el código del Ambiente que aborda varios aspectos ambientales desde la protección de la biodiversidad hasta la responsabilidad ambiental y sanciones por su incumplimiento.

4.4. Organigrama

Figura 23. *Organigrama estructural*



Nota. Tomado de Organigrama [Imagen], por (Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada, 2024).

4.5. Orgánico Funcional

La insitución cumple con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Aguapen-EP ha establecido claramente la descripción de sus unidades y el objetivo de estas. Consulte tablas 34 y 35.

Tabla 34.

Orgánico funcional 1, Aguapen-EP

Unidad	Objetivo de la unidad	Unidad	Objetivo de la unidad
Directorio	Gerenciar estratégicamente formulando políticas, normas y demás para el logro de metas.	Dirección de Talento Humano	Administrar la gestión del talento humano, desarrollo empresarial, seguridad industrial y salud ocupacional.
Gerencia General	Representar legalmente a Aguapen-EP y evaluar su gestión elaborando programas, proyectos y planes.	Dirección de Sistemas	Administrar y brindar servicios informáticos de apoyo a los procesos administrativos.
Dirección de Planificación Institucional	Formular, monitorear y evaluar la planificación institucional y la gestión de calidad.	Dirección de Producción Calidad y Medio Ambiente	Ordenar, organizar, ejecutar y monitorear la producción de calidad, y medio ambiente en los procesos, y tratamientos del agua.

Nota. Adaptado de (Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada, 2024).

Tabla 35.*Orgánico funcional 2, Aguapen-EP*

Unidad	Objetivo de la Unidad	Unidad	Objetivo de la Unidad
Dirección de Asesoría Jurídica	Asesorar y proponer políticas en materia legal y jurídica.	Dirección Técnica	Gestionar de manera técnica la aplicación y ejecución de políticas de los servicios, operaciones y procesos de construcción de redes, abastecimiento de agua y saneamiento.
Dirección Administrativa	Planificar, organizar, dirigir y monitorear las actividades administrativas.	Dirección Comercial	Comerciar eficientemente los servicios de agua potable y alcantarillado.
Dirección Financiera	Administrar y optimizar los recursos económicos con transparencia y efectividad.	Dirección de Vinculación con la Comunidad y Gestión de Servicios	Regir, controlar y coordinar los programas, proyectos y planes que involucran a la comunidad y gestión social.

Nota. Adaptado de (Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada, 2024).

4.6. Filosofía

Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada es administrada por los tres Gobiernos Autónomos de la provincia: Santa Elena, La Libertad y Salinas. Está representada por su director administrativo el MGs. Iván Xavier Zuñiga Constantine con una trayectoria en administración y gestión, en entornos públicos como privados. Asumió la gerencia en enero, 2024.

Misión

Su misión se orienta en proporcionar un eficaz servicio en el que se entregue agua potable, también los servicios de alcantarillado sanitario y pluvial, satisfaciendo las necesidades primordiales de los habitantes de la provincia y aportando al cuidado y el medio ambiente (Aguapen EP Empresa Pública Municipal Mancomunada, 2024, pág. 5).

Visión

Aguapen-EP se avizora como una empresa pública de la provincia, de asistencia social y moderna con posicionamiento en todo el país, dando los servicios de agua potable y también de alcantarillado con un enorme nivel de responsabilidad social, con el compromiso por la mejora continua y sostenible de su capital humano y de los recursos que gestiona, afirmando la calidad de vida de los habitantes de la provincia Santaelenense y su urbe turística (Aguapen EP Empresa Pública Municipal Mancomunada, 2024, pág. 6).

4.7. Principios y Valores Institucionales

Los principios y valores institucionales se describen con base en la información que reposa en la página web de Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada (2024), estas son:

La actuación pública de la institución descansa sobre el pilar de la Honestidad que la componen la integridad, moralidad, probidad, rectitud, y entrega filántropa de la capacidad, conocimiento y la práctica laboral.

La Transparencia en la transmisión de la información acerca de las acciones públicas y rendiciones de cuentas.

El Compromiso en el cometido del personal y colaboradores encaminado al fiel cumplimiento de los objetivos de la institución en el marco de la firme superación profesional y personal.

La Responsabilidad en administrar, encaminar y evaluar las consecuencias de sus competencias, siempre en el contexto de la moralidad.

La Eficiencia en dar calidad en cada una de sus funciones a cargo, procurando la capacitación sólida y continua, que permita una actuación pertinente, segura, confiable y precisa.

La Ética en el comportamiento de todos quienes conforman la institución respondiendo siempre a los objetivos institucionales del Plan Nacional. En donde se practiquen los valores de rectitud, disciplina, honradez y mística en el cabal cumplimiento de las normas y obligaciones, optimizando el uso de los recursos en la prestación de los servicios.

4.8. Análisis Situacional, DAFO

A través de la matriz DAFO se ha logrado tener una visión objetiva y reunir un conjunto de estrategias con base en hechos y datos de fortalezas y debilidades de Aguapen-EP. Este análisis sirve de guía. Véase tabla 36.

Tabla 36.*Matriz DAFO, Aguapen-EP*

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enorme demanda y sin ninguna competencia. ▪ Excelente estructura institucional bien normada. ▪ Nuevos proyectos ▪ Abastecimiento de agua a sectores rurales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desperfectos continuos de tuberías ▪ Desperdicio y contaminación de agua ▪ Insuficiente programa de capacitaciones ▪ Insuficiencia de recursos humanos, tecnológicos y material para el trabajo en campo. ▪ Serias críticas sobre la calidad del servicio de agua y de los servicios de alcantarillado.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas estratégicas e involucramiento de actores locales - Aprovechamiento de intercambio de experticia con otras empresas públicas de agua - Trabajo articulado y mancomunado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recesión económica - Pandemia - Inadecuadas operaciones y mantenimiento del canal - Asentamientos ilegales - Mediación política.

Nota. Adaptado de (Alejandro, 2012).

Posteriormente, en la tabla 37 es posible observar objetivamente y con una asignación numérica que permite comparar los resultados. En la matriz de evaluación de los factores internos (EFI) se identifican las áreas en la que la institución debe mejorar y en las cuales puede apoyarse la gerencia general para la toma de decisiones efectivas.

Tabla 37.*Matriz EFI, Aguapen-EP*

Factores internos claves	Peso	Calificación	Valor ponderado
Fortalezas			
-Enorme demanda y sin competencia	0.20	4	0,80
-Crecimiento demográfico	0.20	4	0,80
-Nuevos proyectos	0.15	3	0,45
-Abastecimiento de agua a sectores rurales.	0.15	3	0,45
Subtotal Fortalezas	-	-	2,50
Debilidades			
-Desperfectos continuos de tuberías	0.10	1	0,10
-Desperdicio y contaminación de agua	0.10	1	0,10
-Insuficiente programa de capacitaciones	0.05	2	0,10
-Serias críticas sobre la calidad del servicio de agua y de los servicios de alcantarillado.	0.05	2	0,10
Subtotal debilidades	-	-	0,40
Total	1,00		2,90

Nota. Adaptado de (Alejandro, 2012).

4.9. Presupuesto Anual

Además, es esencial conocer en términos generales los recursos financieros que opera la institución, en la tabla 38 se observa la información del presupuesto anual que administra Aguapen-EP. Se detallan los ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de acuerdo a los clasificadores presupuestarios con corte a noviembre 2023. Esto permite saber que hay fondos externos, sugiere que existen fondos para llevar a cabo programas como el que se propone en este trabajo académico.

Tabla 38.*Presupuesto anual, noviembre 2023*

Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados operativos
Corriente	14.715.787,10	3582543,66	Fiscales	24,34%
Inversión		14.633.596	Interno/Externo	
Financiamiento	5.217.959,10	3.686.169,98	Interno/Externo	71,88%
Total	19.843.746,20	21.902.309,63		110,37%

Nota. Tomado de (Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada, 2023). Los valores están expresados en millones de dólares.

4.10. Programa de Mejora de Sistema de Agua Potable para la Provincia de Santa Elena

4.10.1. Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar una matriz de marco lógico que incluye los elementos más esenciales, para un programa de mejora de sistema de agua potable para lograr incrementar el acceso sostenible y calidad de agua potable en la provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos

1. Plantear los datos generales del programa que se propone.
2. Determinar componentes y actividades del programa de mejora de sistema para agua potable.
3. Establecer un presupuesto general con costos estimados por componentes para el programa.
4. Establecer un cronograma anual para su ejecución.

4.10.2. Datos Generales del Programa y Matriz

En esta sección se presentan los datos generales del programa y la matriz de marco lógico que contiene la finalidad, el propósito, componentes y actividades con sus

indicadores de logro, establecimiento de metas, medios de verificación y supuestos. Estos datos se encuentran en las tablas del 39 al 43.

Nombre del programa: AquaRenova, Transformando el Agua para el Futuro

País: Ecuador Provincia: Santa Elena

Institución ejecutora: Empresa Pública Municipal Mancomunada de Agua Potable
Aguapen-EP

Sector: Agua y saneamiento

Subsector: Abastecimiento de agua en zonas urbanas y rurales

Financiamiento: Externo, internacional

Costo Total: 8 millones de dólares

Número de beneficiarios aproximado: 133.433 viviendas

Tabla 39.*Matriz de marco lógico, fin y propósito*

Nivel objetivo	Indicador	Medio de verificación	Supuestos
<p>Fin: Mejorar el acceso sostenible y calidad del agua potable en la provincia de Santa Elena</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de Desarrollo Humano (IDH) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de la población en general. ▪ Artículos científicos ▪ Datos Sistema Nacional de Compras Públicas e INEC. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sin desastres naturales significantes ▪ Sin pandemias o epidemias
<p>Propósito: Mantener los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial en condiciones óptimas, amparando los estándares ambientales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de viviendas con acceso a servicios de agua potable y saneamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos oficiales del INEC - Censos poblacionales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sin interferencias culturales

Tabla 40.*Matriz de marco lógico, componentes*

Nivel objetivo	Indicador	Medio de verificación	Supuestos	Responsables
Componentes:				
C1: Inversiones en infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Millones de dólares invertidos en el fortalecimiento de la infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenios ▪ Presupuesto ▪ Compras públicas 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Planificación ▪ Dirección Financiera y su equipo de trabajo
C2: Desarrollo comunitario y fortalecimiento institucional de los principales actores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % fortalecimiento institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de rendición 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de datos y estadísticas oficiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia General
C3: Sensibilización y educación a través de campañas de concientización sobre el uso responsable del agua y programas educativos para promover buenas prácticas con el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de campañas de sensibilización, ▪ Tasa de participación en dichas campañas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de rendición y presupuesto asignado ▪ Registro de participación 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de laboratorio ▪ Personal de operaciones ▪ Consultores externos.

Tabla 41.*Matriz de marco lógico, actividad C1*

Nivel objetivo	Indicador	Meta	Medios de verificación
Actividades:			
<p>C1: Inversiones en infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar evaluaciones de la infraestructura existente. ▪ Identificar áreas con deficiencias en la distribución de agua ▪ Diseñar y ejecutar proyectos de construcción o rehabilitación de sistemas de abastecimiento de agua. ▪ Implementar tecnologías eficientes para el tratamiento de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de culminación de las obras de construcción o restauración de infraestructura de agua. ▪ Documentación que respalde la implementación ▪ Informes de laboratorio ▪ Informes y registros respaldados por mediciones y pruebas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr un 40% de avance en la construcción o restauración durante el primero año ▪ Implementar al menos una nueva tecnología en el primer año. ▪ Alcanzar un 20% de mejora en la calidad del agua potable durante el primer año ▪ Incrementar la capacidad a un 30% durante el primer año 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe detallado del contratista o entidad responsable que señale el progreso de las obras. ▪ Documentación que respalde la implementación y uso de nueva tecnología ▪ Informes de laboratorio que detallen los resultados de los análisis de calidad del agua. ▪ Informes y registros

Tabla 42.*Matriz de marco lógico, actividad C2*

Nivel objetivo	Indicadores de logro	Meta	Medios de verificación
<p>C2: Desarrollo comunitario y fortalecimiento institucional de los principales actores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar capacitaciones para la gestión efectiva del agua. ▪ Establecer comités de agua con involucramiento de la comunidad ▪ Desarrollar protocolos para la operación y mantenimiento de la infraestructura. ▪ Establecer sistemas de monitoreo para evaluar el rendimiento del sistema desarrollado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ % de miembros de la comunidad de la provincia que han participado en las capacitaciones para la gestión efectiva del agua. ▪ Número total de comités de agua conformados con la participación de la comunidad. ▪ Desarrollo e implementación de protocolos escritos para la operación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alcanzar un 70% de participación de la comunidad en el primer año. ▪ Al menos 3 comités de agua, uno por cantón durante el primer año. ▪ Establecer y aprobar protocolos operativos en los primeros seis meses del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de asistencias ▪ Documentos oficiales que certifiquen la creación y estructura de los comités de agua ▪ Copias de los protocolos ▪ Informes periódicos que indiquen la cobertura del sistema de seguimiento.

Tabla 43.*Matriz de marco lógico, actividad C3*

Nivel objetivo	Indicador	Meta	Medios de verificación
<p>Actividades:</p> <p>C3: Sensibilización y educación a través de campañas de concientización sobre el uso responsable del agua y programas educativos para promover buenas prácticas con el medio ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llevar a cabo campañas de concientización acerca de la importancia del agua ▪ Organizar talleres educativos ▪ Colaborar con instituciones educativas ▪ Cambio en el comportamiento ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de conocimientos ▪ % población de la provincia por cantón que participa activamente en las campañas ▪ Número de programas educativos ▪ Observar cambios auténticos en el comportamiento de la comunidad hacia prácticas amigables 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar un 25% el nivel de conocimiento durante el primer año. ▪ Lograr una participación del 70% de la comunidad en al menos una campaña anual. ▪ Implementar al menos dos programas educativos en el primer año ▪ Lograr un 15% en el cumplimiento de buenas prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de calificaciones ▪ Informes oficiales sobre las campañas de concientización ▪ Informes oficiales. ▪ Materiales educativos distribuidos

4.10.3. Presupuesto del Programa

En la tabla 44 se presenta un presupuesto general dividido por componentes para el programa denominado **AquaRenova**, Transformando el Agua para el Futuro. Es un presupuesto para tres años que señala además una posible fuente de financiamiento. Los costos generales se han estimado con base en ejemplos de proyectos similares presentados por el Banco Interamericano de Desarrollo dado que trabaja con programas similares.

Tabla 44.

Presupuesto general del programa

Componentes del programa	Costos Estimados	Fuente de financiamiento
C1: Inversiones en infraestructura	\$ 6.000.000,00	Externo/BID Interno
C2: Desarrollo comunitario y fortalecimiento institucional de los principales actores	\$1.000.000,00	Externo/BID
C3: Sensibilización y educación a través de campañas de concientización sobre el uso responsable del agua y programas educativos para promover buenas prácticas con el medio ambiente	\$1.000.000,00	Externo/BID
Total	\$8.000.000,00	

Nota. El presupuesto es para 3 años. Los valores están expresados en millones de dólares.

4.10.4. Cronograma

En la tabla 45 se presenta un cronograma general para el programa AquaRenova, Transformando el Agua para el Futuro. Se elaboró para un periodo de 4 años, por semestre con base en los tres componentes que se proponen. El cronograma podría sufrir modificaciones dado que existen factores que lo dilatan: disponibilidad de recursos; coordinación interdepartamental; permisos y aprobaciones; estacionalidad y condiciones climáticas; y contingencia y manejos de riesgos ambientales.

Tabla 45.*Cronograma general del programa*

Componentes del programa	1er. año		2do. año		3ro. año		4to. año	
	1 sem	2 sem						
C1: Inversiones en infraestructura								
C2: Desarrollo comunitario y fortalecimiento institucional de los principales actores								
C3: Sensibilización y educación a								

Nota. sem= semestre.

CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general planteado, la percepción que tienen los colaboradores sobre la gestión administrativa no es igual con la percepción que tienen los usuarios sobre la responsabilidad ambiental ejecutada por los trabajadores de Aguapen-EP. Estos resultados sugieren que la percepción que tienen los colaboradores sobre los procedimientos administrativos de la institución no es igual con la percepción de los usuarios externos sobre la responsabilidad ambiental que ejecuta la institución en la provincia.

Además, se evidenció la limitada y escasa acción pública por parte de la Empresa en una gestión administrativa deficiente y de una escasa responsabilidad ambiental, donde se deben incentivar los controles de los procesos en cuestiones ambientales, el involucramiento de actores claves locales en la generación de proyectos de responsabilidad ambiental y proponer estrategias y acciones para la cooperación y desarrollo del cuidado ambiental en la provincia.

Con base en la entrevista al directivo, se concluye que la gestión administrativa y la responsabilidad ambiental están vinculadas en varios aspectos: políticas y procedimientos que integran y promueven la sostenibilidad y reducción de los impactos ambientales; toma de decisiones estratégicas, financieras y operativas que influyen en la minimización de los impactos ambientales; en la gestión de los recursos porque se busca optimizar el uso de los recursos naturales especialmente del agua; y en su cultura organizacional porque define valores, liderazgo y comportamientos internos.

Con base en el tercer objetivo específico, los resultados permitieron determinar que tanto la gestión administrativa de Aguapen EP y su responsabilidad ambiental tienen un nivel de percepción intermedio en sus usuarios. Por lo que se deben atender las brechas identificadas.

Además, el diseño del programa de mejora de sistema de agua potable que se propone permitirá abordar y resolver los desafíos evidenciados en los resultados de esta investigación sobre la gestión y responsabilidad ambiental. Esta propuesta es esencial para garantizar el suministro permanente de agua potable en la provincia y crear conciencia sobre el uso de los recursos naturales especialmente del agua.

RECOMENDACIONES

Es importante considerar para futuras investigaciones, la dinámica con la que cada empresa pública se maneja, es de conocimiento general que la empresa Aguapen EP. al ser una entidad mancomunada (incluye a los tres municipios de la Provincia de Santa Elena), mantiene una considerable rotación de personal y directivos. Al concluir esta investigación, la empresa tuvo dos cambios de directivos y personal administrativo, lo que la limita a llevar a cabo proyectos a largo plazo.

Así mismo, para crear sentido de pertenencia en el personal tanto administrativo como de campo, es necesario que la rotación de colaboradores disminuya dándoles estabilidad y un mejor ambiente laboral, con el fin de que sean partícipes de manera voluntaria en proyectos que involucren el cuidado y conservación del medio ambiente.

La empresa Aguapen EP., deberá mejorar la percepción que tienen los usuarios hacia la entidad, ya que, durante las encuestas, la inconformidad con el servicio y el cuidado al medio ambiente fue claramente uno de los puntos más evidentes.

Se recomienda revisar y considerar ante las instancias pertinentes la propuesta del programa que, aunque se ha desarrollado en términos generales, representa un programa sólido con indicadores cuantificables y metas alcanzables.

REFERENCIAS

- Abbas, J., & Dogan, E. (2022). The impacts of organizational green culture and corporate social responsibility on employees' responsible behaviour towards the society. *Environmental Science and Pollution Research*, 29, 60024–60034. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-20072-w>
- Aguapen EP Empresa Pública Municipal Mancomunada. (2024). *Quienes Somos*. http://www.aguapen.gob.ec/aguapenep/?page_id=768
- Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada. (2023). *Presupuesto anual Total*. Dirección Financiera. Retrieved enero de 2024, from https://docs.google.com/spreadsheets/d/1C1a3QFnUxFkSCNyJ4DnPlq_DVcHb9zGa/edit#gid=1625350853
- Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada. (02 de octubre de 2023). *Quienes Somos*. Aguapen: http://www.aguapen.gob.ec/aguapenep/?page_id=768#:~:text=AGUA%20DE%20LA%20PEN%C3%8DNSULA%20%E2%80%93%20AGUAPEN,de%20aguas%20servidas%20y%20de
- Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada. (enero de 2024). *La institución, principios y valores*. <https://www.empresaagua.gob.ec/principios-y-valores/>
- Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada. (enero de 2024). *Ley de Transparencia - LOTAIP 2023*. http://www.aguapen.gob.ec/aguapenep/?page_id=987513537
- Aguapen-EP Empresa Pública Municipal Mancomunada. (2024). *Organigrama Estructural*. http://www.aguapen.gob.ec/aguapenep/?page_id=3013
- Ahmed, P. (2021). *Responsabilidad social y la gestión ambiental de la empresa pública Santa Elena EP, año 2020 [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6105/1/UPSE-PAP-2021-0001.pdf>
- Alejandro, L. M. (2012). *Plan Estratégico para la empresa Aguapen S.A. agua de la península, provincia de Santa Elena, 2012-2016. [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/683/1/8.-LIZ%20ALEJANDRO%20TIGRERO.pdf>
- Allal-Chérif, O., Costa Climen, J., y Ulrich Berenguer, K. J. (2023). Born to be sustainable: How to combine strategic disruption, open innovation, and process digitization to create a sustainable business. *Journal of Business Research*, 154, 113379. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113379>
- Allen, C., Metternicht, G., & Wiedmann, T. (2016). National pathways to the Sustainable Development Goals (SDGs): A comparative review of scenario modelling tools. *Environmental Science & Policy*, 66, 199-207. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.envsci.2016.09.008>

- Aragie, S., Wittberg, D., Tadesse, W., Dagneu, A., Hailu, D., & Chernet, A. (2022). Water, sanitation, and hygiene for control of trachoma in Ethiopia (WUHA): a two-arm, parallel-group, cluster-randomised trial. *The Lancet Global Health*, 10(1), 87-95. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(21\)00409-5](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(21)00409-5)
- Bahodir Nurillaevich, O., Guzal Aralovna, O., Khurshid Shavkatovich, N., Yusuf Khurramovich, M., & Baxrom Aralovich, O. (2022). Factors Of The Formation Of Ecological Culture In The Education And Training System. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13(8), 984-989. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S08.122>
- Barthold, C., Checchi, M., y Smolović Jones, O. (2022). Dissensual Leadership: Rethinking democratic leadership with Jacques Rancière. *Sage Journals*, 29(4), 673-691. <https://doi.org/10.1177/1350508420961529>
- Bravo, D. (21 de Septiembre de 2017). *El ministro Fander Falconí presentó programa de educación ambiental*. El Comercio: <https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/ministro-fanderfalconi-programa-educacionambiental-quito.html>
- Chen, P., y Hao, Y. (2022). Digital transformation and corporate environmental performance: The moderating role of board characteristics. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 29(5), 1757-1767. <https://doi.org/10.1002/csr.2324>
- Collado, J. (2019). Big History in the Ecuadorian Educational System: Theory, Practice, and Public Policies of Environmental Education. *Journal of Big History*, 3(2), 49-66. <https://doi.org/https://doi.org/10.22339/jbh.v3i2.3250>
- De-la Peña Consuegra, G., y Vinces-Centeno, M. R. (01 de 08 de 2020). Acercamiento a la conceptualización de la educación ambiental para el desarrollo sostenible. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), 1-18. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200018&lng=es&tlng=es
- Deng, Y., Cherian, J., Ahmad, N., Scholz, M., y Samad, S. (2022). Conceptualizing the Role of Target-Specific Environmental Transformational Leadership between Corporate Social Responsibility and Pro-Environmental Behaviors of Hospital Employees. *Journal Environmental Research Public Health*, 19(6), 3565. <https://doi.org/10.3390/ijerph19063565>
- Ecuador, Empresa Pública Municipal Mancomunada AGUAPEN EP. (2023). *Informe de la Unidad de Talento Humano*. Dirección de Talento Humano.
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (31 de julio de 2023). *Censo Ecuador Conmigo*. <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>
- El Universo. (09 de octubre de 2010). *Siete piscinas provocan problemas en la Península*. El Universo: <https://www.eluniverso.com/2010/10/09/1/1447/siete-piscinas-provocan-problemas-peninsula.html/>
- Fischer, T., y Sim, S. (2023). Leadership Styles: A Comprehensive Assessment and Way Forward. *Academy of Management Annals*, 17(1), 69-77. <https://doi.org/10.5465/annals.2020.0340>

- Flocco, N., Canterino, F., y Cagliano, R. (2022). To control or not to control: How to organize employee-driven innovation. *Creativity and innovation management*, 31(3), 396-409. <https://doi.org/10.1111/caim.12500>
- Fuertes, G., Alfaro, M., Vargas, M., Gutierrez, S., Ternero, R., & Sabattin, J. (2020). Conceptual Framework for the Strategic Management: A Literature Review—Descriptive. *Journal of Engineering*, 2020(21), 1-21. <https://doi.org/10.1155/2020/6253013>
- Gavilanes Capelo, R. M., & Tipan Barros, B. G. (2021). La Educación Ambiental como estrategia para enfrentar el cambio climático. *Alteridad Revista de Educación*, 16(2), 286-298. <https://doi.org/10.17163/alt.v16n21.2021.10>
- González Ordóñez, A. I. (Diciembre de 2022). Gestión ambiental desde la perspectiva de la responsabilidad social empresarial en las PYMES. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S6), 616-624. Revista Científica de la Universidad Cienfuegos: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3492/3436>
- Gupta, N., Park, H., & Phaal, R. (2022). The portfolio planning, implementing, and governing process: An inductive approach. *Technological Forecasting and Social Change*, 180, 121652. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121652>
- Hamouche, S. (2023). Human resource management and the COVID-19 crisis: implications, challenges, opportunities, and future organizational directions. *Journal of Management & Organization*, 29, 799-814. <https://doi.org/10.1017/jmo.2021.15>
- Hardy, V. C. (2019). Aprendizaje y resiliencia en la gestión local de riesgos de desastres. *Luz*, 18(2), 42-52. <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/965>
- Huang, Q., Zhang, K., Wang, Y., Ahmad Bodla, A., y Zhu, D. (2023). When Is Authoritarian Leadership Less Detrimental? The Role of Leader Capability. *Journal Environment Research Public Health*, 20(1), 707. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010707>
- Instituto ETHOS. (13 de noviembre de 2023). *Indicadores ETHOS de Responsabilidad Empresarial*. <https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Indicadores-Ethos-Vers%C3%A3o-espanhol.pdf>
- Jämsen, R., Sivunen, A., & Blomqvist, K. (2022). Employees' perceptions of relational communication in full-time remote work in the public sector. *Computers in Human Behavior*, 132, 107-240. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107240>
- Kish-Gephart, J., Moergen, K., & Barbara, G. (2022). Social Class and Work: A Review and Organizing Framework. *Journal of Management*, 49(1), 509-565. <https://doi.org/10.1177/01492063221076822>
- Liu , P., Segovia , M., Ching-Yick Tse, E., & Nayga, R. (2022). Become an environmentally responsible customer by choosing low-carbon footprint products at restaurants: Integrating the elaboration likelihood model (ELM) and the theory of planned behavior (TPB). *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 52(13), 346-355. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.07.021>
- Malavé, E., y Fernández , M. (2019). Gestión ambiental de las empresas públicas y privadas en la ciudad de Guayaquil - Ecuador y su incidencia en el desarrollo

- sostenible. *Sinergias Educativas*, 1(5), 1-15.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581012/index.html>
- Márquez Delgado, D. L., Hernández Santoyo, A., Márquez Delgado, L. H., & Casas Vilardell, M. (2021). La educación ambiental: evolución conceptual y metodológica hacia los objetivos del desarrollo sostenible. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 301-310. La educación ambiental: evolución conceptual y metodológica hacia los objetivos del desarrollo sostenible.:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200301
- Mendoza Aguilar, H. (2021). *Gestión administrativa y manejo de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Papaplaya, 2021 [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66604/Mendoza_AH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Migchelbrink, K., y Van De Walle, S. (2022). A systematic review of the literature on determinants of public managers' attitudes toward public participation. *Local Government Studies*, 48(1), 1-22.
<https://doi.org/10.1080/03003930.2021.1885379>
- Ministerio de Ambiente y Agua. (04 de octubre de 2017). *Ministerio de Ambiente y Agua*. Ambiente: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/07/ENEA-ESTRATEGIA.pdf>
- Ministerio de Educación. (04 de octubre de 2019). *Ministerio de Educación*. Educación: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/Memoria-Sostenibilidad-del-Programa-de-Educacion-Ambiental-Tierra-de-Todos-2019.pdf>
- Murillo Vilela, C. H., Erazo Álvarez, J. C., Quevedo Vázquez, J. O., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Plan de inversión como herramienta de la gestión del capital intelectual. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 245-273.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.458>
- Orellana Palomeque, D. P., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Matovelle Romo, M. M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Administración y Talento*, 3(2), 2358-2360. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Ormaza Rodríguez, S. M., Torres Palacios, M. M., Reyes Reinoso, J. R., & Cepeda Luna, F. E. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 600-621.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608910>
- Rees, W. E. (1992). Ecological footprints and appropriated carrying capacity: What urban economics leaves out. *Environment and Urbanization*, 4(2), 120-130.
<https://doi.org/10.1177/095624789200400212>
- Saleh, A., Areej, A., Saleh, B., & Abdullah, A. (2022). Linking Environmental Transformational Leadership, Environmental Organizational Citizenship Behavior, and Organizational Sustainability Performance: A Moderated

- Mediation Model. *Sustainability*, 14(14), 8779. <https://doi.org/10.3390/su14148779>
- Salinas Guirao, M. (2021). El liderazgo de Rafael del Riego en el Trienio liberal: símbolo y trascendencia. *Revista Internacional De Historia De La Comunicación*, 16, 300-322. <https://doi.org/10.12795/RiCH 2021.i16.14>
- Salvador-Flores, L. M. (2021). Gestión del agua en municipios de América Latina. *Revista El Ceprosimad*, 9(2), 37-50. <https://doi.org/10.56636/ceprosimad.v9i2.109>
- Sancar Gozukara, S., Tekinerdogan, B., & Catal, C. (2022). Obstacles of On-Premise Enterprise Resource Planning Systems and Solution Directions. *Journal of Computer Information Systems*, 62(1), 141-152. <https://doi.org/10.1080/08874417.2020.1739579>
- Santander-Salmon, E. S., y Lara-Rivadeneira, L. J. (2023). El liderazgo en el ámbito organizacional dentro del contexto humano. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(2), 15-29. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n2/64>
- Sithy Nakeeba, A. (2022). Management accounting practices: A literature review and agenda for future direction. *Journal of Business Economics*, 02(1), 98-111. <https://www.seu.ac.lk/jbe/publication/v2n1/paper11.pdf>
- Soria Nieto, O., Soria Tello, K. O., Ancco Ramírez, L. C., Vera Teves, R. M., y Flores Masías, E. J. (2022). Gestión educativa y desempeño laboral de los directores de instituciones educativas de la provincia de Aymaraes, 2022. *Ciencia Latina*, 6(1), 578-599. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2246
- Supriharyanti, E., & Munir Sukoco, B. (2023). Organizational change capability: a systematic review and future research directions. *Management Research Review*, 46(1), 46-81. <https://doi.org/10.1108/MRR-01-2021-0039>
- Tomalá Gabino, J. A. (2019). *Calidad del servicio de la empresa AGUAPEN EP, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5446/1/UPSE-TAE-2020-0046.pdf>
- Vásquez, G. (24 de mayo de 2022). Aportes para pensar y actuar en la gestión de las organizaciones autogestionadas. *Revista latinoamericana de Economía Social y Solidaria*, 15(27), 33-48. <https://revistaotraeconomia.org/index.php/otraeconomia/article/view/14981>
- Wenjie, L., Muhammad Yaseen, B., Idrees, W., & Tianyang, H. (2023). The Nexus between Environmental Corporate Social Responsibility, Green Intellectual Capital and Green Innovation towards Business Sustainability: An Empirical Analysis of Chinese Automobile Manufacturing Firms. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 20(3), 1851. <https://doi.org/10.3390/ijerph20031851>
- Xiang, M., Young-Seok, O., Fengpei, W., & Zhenyang, Z. (2022). The Effect of Internal Control on Green Innovation: Corporate Environmental Investment as a Mediator. *Sustainability*, 14(2), 1755. <https://doi.org/10.3390/su14031755>

ANEXOS

Operacionalización de las Variables

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Gestión administrativa y la responsabilidad ambiental de Aguapen-EP, año 2022	¿De qué manera la gestión administrativa influye en la responsabilidad ambiental de Aguapen-EP, año 2022? Problemas específicos 1. ¿Cuáles son los factores que se relacionan entre la gestión administrativa y la responsabilidad ambiental en Aguapen-EP?	Objetivo general: Establecer de qué manera la gestión administrativa influye en la responsabilidad ambiental de Aguapen-EP, año 2022. Objetivos específicos: 1. Identificar cuáles son los factores internos que se relacionan entre la gestión administrativa y la responsabilidad ambiental de Aguapen-EP	Hipótesis general: La gestión administrativa influye en la responsabilidad ambiental de Aguapen-EP Hipótesis Específicas: H ₀ = La gestión administrativa no se relaciona en la responsabilidad ambiental de Aguapen-EP.	Independiente(x) Gestión Administrativa	X1 Factores X2 Liderazgo X3 Comunicación X4 Estrategias	X1.1 Horario laboral X1.2 Inducción y capacitación X2.1 Autoritario, democrático, liberal, social. X3.1 Participación X3.2 Uso de medios digitales X4.1 Procesos Administrativos: Planificación Organización Dirección Control	Enfoque: Mixto (Cuantitativo-Cualitativo) Tipo de investigación: Descriptiva-Correlacional Diseño de investigación: No experimental Transversal

	<p>2. ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la buena práctica ambiental del personal de AGUAPEN EP?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de percepción que tienen los usuarios sobre gestión administrativa y la responsabilidad ambiental de Aguapen-EP?</p> <p>4. ¿Cuáles son las características de una matriz de marco lógico para un programa de mejora del sistema de agua potable que contribuye en la responsabilidad ambiental de AGUAPEN EP?</p>	<p>2. Establecer en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la buena práctica ambiental del personal de Aguapen-EP</p> <p>3. Detectar cuál es el nivel de percepción que tienen los usuarios sobre gestión administrativa y responsabilidad ambiental de Aguapen-EP.</p> <p>4. Diseñar una matriz de marco lógico para un programa de mejora del sistema de agua potable que contribuye en la responsabilidad ambiental de Aguapen-EP.</p>	<p>H_A = La gestión administrativa si se relaciona en la responsabilidad ambiental de AGUAPEN-EP.</p>	<p>Dependiente (y) Responsabilidad Ambiental</p>	<p>Y1 Medio ambiente</p>	<p>Y1.1 Educación y concienciación ambiental Y1.2 Prevención y reducción de daños ambientales Y1.3 Capacitaciones</p>	<p>Técnicas: Entrevista Encuesta</p> <p>Población: 133.433 viviendas con red pública de agua 249 funcionarios de AGUAPEN EP</p> <p>Muestra: 385 viviendas con red pública de agua 30 funcionarios de AGUAPEN EP</p>
					<p>Y2 Comunidad</p>	<p>Y2.1 Conexiones con organizaciones locales Y2.2 Inclusión con la acción social Y2.3 Cooperación</p>	

Maestría en Administración Pública

Entrevista a directivo de AGUAPEN EP

Tema: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RESPONSABILIDAD
AMBIENTAL DE AGUAPEN EP, AÑO 2022.

Fecha de entrevista: 03/01/2024

Entrevistador: Ing. Michelle Mawyin Peña.

Nombre y cargo: Lcdo. Xavier Linzán Cobos, Gerente General Aguapen EP período 2023.

1. ¿Cuál es el gerenciamiento estratégico de la AGUAPEN EP? ¿Cada cuánto tiempo se actualiza? y ¿Cómo se define?
2. ¿Cómo se incluye el componente de responsabilidad ambiental dentro del plan estratégico de AGUAPEN EP?
3. ¿AGUAPEN EP cuenta con un Departamento de Gestión Ambiental? ¿Cómo se conforma? ¿Participa este departamento en la formulación del gerenciamiento estratégico de la institución?
4. ¿AGUAPEN EP posee algún sistema de gestión ambiental implementado? De ser así, ¿Desde hace cuánto tiempo? y ¿Cómo aportan en el logro de los objetivos institucionales?
5. ¿AGUAPEN EP tiene programas y/o proyectos internos para la mejora ambiental y/o resarcimiento de los impactos ambientales? ¿Cuántos son? ¿Desde cuándo están vigentes? ¿De qué tratan?
6. ¿Cuáles son las principales actividades de acción social en las que participa la comunidad en el marco de la responsabilidad ambiental de AGUAPEN EP?
7. ¿Qué grupos de interés o alianzas existen en AGUAPEN EP para desarrollar un programa de Responsabilidad Ambiental? De existir alianzas, ¿Qué resultados se han obtenido?
8. ¿Qué instrumentos o mecanismos internos emplea AGUAPEN para la difusión de sus políticas de responsabilidad ambiental?

9. ¿AGUAPEN EP desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental para sus colaboradores, colocando a su disposición información actualizada y promoviendo discusiones? De ser así, ¿Cuán a menudo se socializan estas actividades y cuáles son?

Muchas gracias por su aporte.

Encuesta gestión administrativa de AGUAPEN EP dirigida a colaboradores de la empresa.

Objetivo: Establecer cuál es el grado de relación entre la gestión y la responsabilidad ambiental administrativa en AGUAPEN EP.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas. La información es solamente con fines académicos y confidencial.

Dimensión X1.: Factores

Indicador X1.1 Horario Laboral

1. **X1.11.** ¿Considera usted que el horario laboral que tiene AGUAPEN EP es adecuado?

Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Indicador X1.2 Inducción y Capacitación

2. **X1.21.** ¿Considera usted que recibió una inducción clara acerca de responsabilidad ambiental?

Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. **X1.22.** ¿Cree que recibe periódicamente capacitaciones relacionadas con responsabilidad ambiental?

*Marca solo un óvalo**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión X2.: Liderazgo

Indicador X2.1 Autoritario, democrático, liberal, social

4. **X2.11.** ¿Qué tipo de liderazgo cree que aplica la gerencia general en la institución?

Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión X3.: Comunicación

Indicador X3.1 Participación

5. **X3.11.** ¿AGUAPEN EP difunde los proyectos relacionados con la gestión ambiental que desarrolla, y ofrece oportunidades de trabajo voluntario para estimular la participación de sus colaboradores?

Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Indicador X3.2: Uso de medios digitales

6. **X3.21.** ¿Considera que existen herramientas digitales (plantillas, matrices, demás) de control, seguimiento y uso de medios digitales, para los programas que lleva AGUAPEN relacionados con responsabilidad ambiental?

Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión X4.: Estrategia

Indicador X4.1 Procesos de Administración

7. **X4.11.** ¿AGUAPEN EP planifica el desarrollo de programas para la mejora ambiental en la provincia?

Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. **X4.12.** ¿Se ha difundido y socializado la política ambiental y ha sido declarada dentro de los valores de AGUAPEN EP?

Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. **X4.13.** ¿Considera que desde la dirección de AGUAPEN EP se favorece la preservación de la biodiversidad de la provincia, por medio de políticas específicas y/o proyectos de conservación?

Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



Encuesta responsabilidad ambiental AGUAPEN EP dirigida a los usuarios en la provincia de Santa Elena

Objetivo: Detectar cuál es el nivel de percepción de los usuarios sobre la responsabilidad ambiental de AGUAPEN EP.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y seleccione una sola respuesta. La información recogida es con fines académicos y es totalmente confidencial, gracias.

Dimensión 1: (MA) Medio Ambiente

Indicador 1: (CA) Compromiso para mejorar la calidad ambiental

1. CA1 ¿Cree que AGUAPEN EP realiza programas para la mejora ambiental en la provincia?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. **CA2** ¿Cree que AGUAPEN EP difunde y socializa la normativa actual de responsabilidad ambiental en la aplicación del servicio y esta normativa forma parte de sus valores?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. **CA3** ¿Considera que en AGUAPEN EP prevalecen políticas preventivas y que existen personas responsables de las cuestiones medio ambientales en la provincia?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. **CA4** ¿Considera que AGUAPEN EP tiene una política de la NO utilización de materiales derivados de la EXPLORACIÓN ILEGAL de recursos naturales?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. CA5 ¿Considera que AGUAPEN EP invierte en la disminución y en la reutilización de recursos, controla monitorea y audita habitualmente los aspectos ambientales y la producción de residuos y desechos?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. CA6 ¿Considera que AGUAPEN EP desarrolla actividades de educación ambiental dando información y promoviendo la discusión medio ambiental?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión 1: (MA) Medio Ambiente

Indicador 2: (IA) Manejo de los Impactos Ambientales

7. **IA1** ¿Cree que AGUAPEN EP genera estudios de impacto ambiental y toma medidas para resarcir los daños ambientales en respuesta a reclamos y manifestaciones de los usuarios de la provincia?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. **IA2** ¿Cree que AGUAPEN tiene sistemas de gestión ambiental formales y reglamentados que contienen una gran identificación de riesgos, rutas de acción, destino de recursos y capacitación de colaboradores y auditoría?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. **IA3** ¿Considera que el personal administrativo de AGUAPEN EP lleva un óptimo control de sus procesos relacionados con los aspectos ambientales?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión 2: (CO) Comunidad**Indicador****1: (RC) Relaciones con la colectividad local**

10. RC1 ¿Considera que AGUAPEN EP tiene una política formal que le permite tomar la delantera a las demandas, e informa sobre sus futuros planes e impactos en la resolución de problemas ambientales de la provincia?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. RC2 ¿Considera que AGUAPEN EP lleva a cabo programas o campañas de concientización ambiental para mejorar los impactos ambientales en la provincia?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. RC3 ¿Considera que AGUAPEN EP participa e implementa proyectos de responsabilidad ambiental en el que participa la comunidad santaelenense? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Dimensión 2: (CO) Comunidad

Indicador

2: (AS) Actuación en el ámbito social

13. AS1 ¿Considera que AGUAPEN EP destina recursos en el presupuesto anual para implementar programas de cuidado y reparo de daños medios ambientales? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. **AS2** ¿Cree que AGUAPEN EP divulga proyectos relacionados con la gestión ambiental que desarrolla, y ofrece oportunidades de trabajo voluntario para estimular la participación de sus colaboradores?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. **AS3** ¿Sus reclamos a AGUAPEN EP son registrados a través de un proceso estructurado y se comunica sobre las decisiones tomadas?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. **AS4** ¿Considera que los colaboradores del área técnica de AGUAPEN EP realizan una adecuada gestión en temas de responsabilidad ambiental?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. AS5 ¿AGUAPEN EP le provee de información detallada sobre daños ambientales resultantes del uso y de la destinación final de sus servicios de agua potable y de alcantarillado pluvial y sanitario? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. AS6 ¿En general, considera que los servicios de agua potable y de alcantarillado pluvial y sanitario que brinda AGUAPEN EP a sus usuarios están apropiadamente planificados, para dar un servicio de calidad? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Carta Aval

La Libertad, 29 de noviembre 2023
Oficio N. ° 652-DIR-IPG-2023

Lcdo. Xavier Linzan Cobos, Mgtr.
Gerente General
Empresa Pública Municipal Mancomunada - AGUAPEN EP -
En su despacho.

Reciba un cordial saludo del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, condecorador de su alto espíritu de pertinencia con la academia y principalmente con nuestra institución tenemos a bien solicitar de la manera más comedida se extienda una **Carta de Autorización** a la Sra. **Michelle Denisse Mawyin Peña**, con C.I. **1207199199**, maestrante del Programa en Administración Pública, cohorte 4, a fin de que la misma le permita a la interesada el levantamiento de información en su jurisdicción para el desarrollo del tema de investigación en modalidad Informe de Investigación: **"La gestión administrativa y la responsabilidad ambiental de Aguapen EP, año 2022"**, la que le permitirá titularse como Magister en Administración Pública.

Seguro de contar con lo solicitado anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,



CARLOS ELOY
BALMASEDA ESPINOSA



Ing. Carlos Balmaseda Espinosa, Ph.D.
Director del Instituto de Postgrado
Universidad Estatal Península de Santa Elena
CC. Archivo
Mgf.