

REPÚBLICA DEL ECUADOR UNIVERSIDAD ESTATAL  
DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO  
FACULTAD DE POSGRADOS

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN  
DESARROLLO INSTITUCIONAL EN MODALIDAD EN LÍNEA

**TEMA:**

MEJORA DE SERVICIOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE LA  
TECNOLOGÍA.

**AUTOR:**

INTRIAGO PAREDES RICHARD ALEXANDER

**TUTOR:**

VILLEGAS YAGUAL FELIX ENRIQUE

*MILAGRO, 2026*



DOI: <https://orcid.org/0009-0003-4175-6111>

## **Influencia del uso de plataformas digitales en la calidad de la atención ciudadana en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE).**

**Richard Alexander Intriago Paredes<sup>1</sup>**

[rintriagop3@unemi.edu.ec](mailto:rintriagop3@unemi.edu.ec)

Universidad Estatal de Milagro

Milagro, Guayas-Ecuador

### **RESUMEN**

El estudio consistió en el análisis de la Influencia del uso de plataformas digitales en la calidad de la atención ciudadana en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE), con el objetivo de analizar las tecnologías digitales actuales en la administración pública para el mejoramiento de la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los servicios públicos, beneficiando tanto a los ciudadanos como a los servidores públicos. Para ello, se aplicó una encuesta a 43 funcionarios y la metodología empleada incluyó el análisis cuantitativo. Además, los resultados revelaron que, aunque la mayoría de los usuarios está satisfecha con la accesibilidad y la respuesta de las plataformas, persisten áreas de insatisfacción relacionadas con la falta de capacitación del personal, la resistencia al cambio y la modernización de los sistemas. Asimismo, se destacó una mejora continua en los procesos digitales, incluyendo la optimización de las plataformas y la capacitación en competencias digitales para los funcionarios. En síntesis, la implementación efectiva de estrategias digitales en EPMAPSE puede mejorar la eficiencia en la atención ciudadana, pero requiere de una actualización tecnológica constante y un enfoque integral que contemple tanto la infraestructura como la capacitación del personal.

**Palabras clave:** *Plataformas digitales; calidad de la atención ciudadana; gestión pública; servicio de agua potable y saneamiento; transformación digital.*

---

<sup>1</sup> Autor principal.

Correspondencia: [rintriagop3@unemi.edu.ec](mailto:rintriagop3@unemi.edu.ec)



---

## **Influence of the Use of Digital Platforms on the Quality of Citizen Service in the Joint Public Company for Drinking Water and Sanitation of the Cantons of Esmeraldas, Atacames, and Rioverde (EPMAPSE).**

### **ABSTRACT**

The study involved analyzing the influence of the use of digital platforms on the quality of citizen service in the Public Mancomunated Water and Sanitation Company of the cantons of Esmeraldas, Atacames, and Rioverde (EPMAPSE). The objective was to analyze current digital technologies in public administration to improve the efficiency, accessibility, and transparency of public services, benefiting both citizens and public servants. To achieve this, a survey was conducted with 43 employees, and the methodology employed included quantitative analysis. Furthermore, the results revealed that, although the majority of users are satisfied with the accessibility and response of the platforms, areas of dissatisfaction persist related to the lack of staff training, resistance to change, and the modernization of systems. Additionally, continuous improvement in digital processes was highlighted, including the optimization of platforms and training in digital skills for employees. In summary, the effective implementation of digital strategies at EPMAPSE can improve citizen service efficiency, but it requires constant technological updates and a comprehensive approach that includes both infrastructure and staff training.

**Keywords:** *Digital platforms; quality of citizen service; public management; drinking water and sanitation services; digital transformation.*

*Artículo recibido 15 marzo 2026*

*Aceptado para publicación: 15 abril 2026*



---

## INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico ha transformado la forma en que las instituciones públicas gestionan y brindan servicios a los ciudadanos. En este contexto, las plataformas digitales se han convertido en herramientas clave para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención en diversas áreas del sector público. Según autores como Smith y Jones (2020), las plataformas digitales permiten una comunicación más directa y eficiente entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos, lo que se traduce en una atención más personalizada y ágil. Además, García y Martínez (2019) sostienen que el uso adecuado de estas herramientas puede incrementar la satisfacción de los usuarios, al facilitar el acceso a los servicios y reducir los tiempos de respuesta.

En este marco, el presente artículo se enfoca en el análisis de la influencia del uso de plataformas digitales en la calidad de la atención ciudadana en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE), destacando cómo estas herramientas contribuyen a mejorar la gestión y la interacción con los usuarios en la prestación de servicios esenciales como el agua potable y el saneamiento.

De este modo, es relevante indicar el lugar geográfico en el que se llevará a cabo el presente artículo científico: específicamente, en Ecuador, provincia de Esmeraldas, incluyendo las ciudades de Esmeraldas, Río Verde y Atacames (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020). Esta zona, situada en el litoral norte del país, tiene una gran importancia en términos de turismo y población y cuenta con una infraestructura que crece continuamente, lo que la hace un área esencial para la atención ciudadana y la provisión de servicios públicos.

Por consiguiente, la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones de Atacames, Esmeraldas y Río Verde (EPMAPSE) tiene un papel crucial al proporcionar servicios de agua potable y saneamiento a las personas que viven en estas zonas (EPMAPSE, 2022). La ubicación estratégica de EPMAPSE, en el centro de la provincia de Esmeraldas, favorece la atención a la población local y a los visitantes, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida a través del manejo eficaz de los sistemas de



saneamiento y los recursos hídricos. En ese contexto, se consideró dar la referencia de la ubicación en el que se desarrollará el artículo, según detalle:

### Figura 1

Mapa del Ecuador



Nota. - Mapa del Ecuador. Fuente: La web de los mapas del mundo, 2025.

En la siguiente figura se muestra con precisión la ubicación donde se llevará a cabo la presente investigación, específicamente en la provincia de Esmeraldas, abarcando los cantones de Esmeraldas, Atacames y Río Verde. Esta elección de ubicación se debe a que la EPMAPSE es la encargada de proveer el servicio de agua potable a los cantones mencionados.



En lo relacionado a la cantidad de usuario que son beneficiados por el servicio de agua potable de la EPMAPSE, seguidamente se ilustra una tabla en la que se detalla por cantón la cantidad de usuarios que reciben el líquido vital, según detalle:

**Tabla 1**

Cantidad de usuarios por cantones: Atacames, Esmeraldas y Río Verde.

Cantones de la EPMAPSE	Atacames	Esmeraldas	Río verde
Total, de Viviendas	9.664	41.611	1.081

*Nota.* - Cantidad de usuarios por cantones. Fuente: Bases de datos EPMAPSE 2025.

La Tabla 1 muestra la cantidad de viviendas por cantón en los cantones de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de Esmeraldas (EPMAPSE). En el cantón de Atacames, se registran un total de 9,664 viviendas, mientras que, en Esmeraldas, el número asciende a 41,611 viviendas. Por otro lado, el cantón de Río Verde cuenta con un total de 1,081 viviendas. Estos datos reflejan la distribución de usuarios que dependen de los servicios de agua potable proporcionados por la EPMAPSE en cada uno de estos cantones. Es relevante destacar que la información presentada ha sido obtenida de las bases de datos de la EPMAPSE para el año 2025, lo que permite contar con una visión actualizada de la cobertura y el alcance de los servicios en esta región (EPMAPSE, 2025).

En lo relacionado al uso de Plataformas Digitales, la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Río Verde, Atacames y Esmeraldas (EPMAPSE), desde el 2015 comenzó a utilizar plataformas digitales en sus procesos operativos. Este cambio fue parte de una estrategia para modernizar los servicios brindados a la población. Para empezar, la integración de estas plataformas mejoró la eficiencia en el manejo del agua potable y del saneamiento. Asimismo, mejoró la comunicación con los usuarios y perfeccionó tanto el manejo de pagos como los trámites administrativos. Por otro lado, el uso de tecnologías digitales contribuyó a aumentar la transparencia en la distribución de recursos, lo que generó una mayor confianza por parte de los ciudadanos. Por lo tanto, EPMAPSE ha conseguido ajustarse a las nuevas demandas de una población cada vez más conectada, brindando un servicio más ágil y accesible, adicionalmente se detalla en la Tabla 2, la cantidad de usuarios según la base de datos:

**Tabla 2**

Cantidad de usuarios por cantones: Atacames, Esmeraldas y Río Verde.

Cantones de la EPMAPSE	Atacames	Esmeraldas	Río verde
Total, de Viviendas	8.300	40.528	850

*Nota.* - Cantidad de usuarios por cantones. Fuente: Bases de datos EPMAPSE 2015.

En el contexto y en relacionado a la formulación de la problemática en esta investigación se enfoca en el impacto que tiene el empleo de plataformas digitales sobre la calidad del servicio al ciudadano brindado por la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPSE) en las localidades Esmeraldas, Atacames y Río Verde. En un entorno en el que la digitalización desempeña un rol crucial en la optimización de los servicios públicos, se hace necesario examinar cómo el uso de estas herramientas tecnológicas afecta la eficacia y el agrado de los usuarios en lo que respecta a los servicios de saneamiento y agua potable. La cuestión principal del planteamiento de la problemática es: ¿De qué manera afecta la calidad de la atención al ciudadano en la EPMAPSE, en los cantones de Atacames, Esmeraldas y Río Verde, el empleo de plataformas digitales?

En el contexto, García y Martínez (2019) afirman que incorporar plataformas digitales en los servicios públicos no solamente optimiza la accesibilidad, sino también la transparencia y la eficacia, elementos esenciales para mejorar el servicio al ciudadano. En esta línea, el objetivo de la investigación actual es ofrecer una comprensión más amplia de los retos y las ventajas que supone la digitalización en la administración pública local.

Para sustentar el análisis sobre la influencia del uso de plataformas digitales en la calidad de la atención ciudadana de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de Esmeraldas (EPMAPSE), se emplearán teorías vinculadas con la gestión pública y con la participación ciudadana a través de medios digitales. Según la teoría de la participación ciudadana digital, la inclusión de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) en los servicios públicos permite una interacción más estrecha entre el gobierno y los ciudadanos, lo que fomenta un involucramiento más democrático y directo en los procesos de toma de decisiones. De acuerdo con Vercelli (2013), la digitalización de la



---

administración pública está sujeta a que las plataformas sean accesibles y efectivas, lo cual asegura que todos los ciudadanos tengan la posibilidad de participar activamente.

Asimismo, el gobierno electrónico se ha establecido como un componente fundamental para la eficacia administrativa, ya que mejora la calidad del servicio y fomenta la transparencia en las entidades públicas.

Según la investigación de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable en Esmeraldas (Loor & Espinoza, 2025), el empleo de plataformas digitales, como los portales web del gobierno, facilita una administración más eficiente y optimiza la comunicación con los ciudadanos.

En esta situación, se aprecia que la puesta en marcha de sistemas de información en las compañías públicas, como EPMAPSE, favorece el proceso de toma de decisiones al facilitar el acceso a la información y promover la interacción ciudadana. Sin embargo, en el caso específico de EPMAPSE, se han identificado problemas con la actualización y la usabilidad de su portal web, lo que limita la efectividad de las plataformas digitales y la participación ciudadana (Loor & Espinoza, 2025).

Consecutivamente, se describen los objetivos, tanto generales como específicos, para ello, primeramente, se delinea el propósito principal del artículo que es, analizar las tecnologías digitales actuales en la administración pública para el mejoramiento de la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los servicios públicos, beneficiando tanto a los ciudadanos como a los servidores públicos.

Por consiguiente, se realiza la puntualización de los enfoques secundarios, que también son parte primordial en el desarrollo del proyecto, los cuales, serían los siguientes: 1.- Evaluar el impacto de la digitalización en la eficiencia de los servicios públicos, midiendo la reducción de tiempos de trámites y la optimización de recursos en las entidades gubernamentales, 2.- Identificar las barreras tecnológicas y estructurales que dificultan la implementación de tecnologías digitales en la administración pública, 3.- Medir la satisfacción ciudadana con los servicios públicos digitalizados, enfocándose en la accesibilidad y calidad de los trámites en línea, y 4.- Proponer estrategias de capacitación en competencias digitales para el mejoramiento de la adopción y el uso de las tecnologías en los funcionarios públicos, optimizando así la prestación de servicios.



---

En lo concerniente a la Justificación, se aborda el tema de la influencia del uso de plataformas digitales en la calidad de la atención ciudadana en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Río Verde (EPMAPSE) es de gran relevancia, ya que responde a la creciente necesidad de modernizar los servicios públicos en la región.

La introducción de plataformas digitales en estos procesos no solo optimiza la gestión administrativa, sino que además posibilita un mejor acceso y una mayor transparencia, factores clave para incrementar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. Smith y Jones (2020) indican que la digitalización en el sector público posibilita la optimización de los tiempos de respuesta, una disminución de la burocracia y asegurar un servicio más personalizado y veloz. Estos son elementos fundamentales en servicios críticos como el saneamiento y el agua potable.

Además, este análisis es fundamental ya que posibilita entender la manera en que la tecnología puede funcionar como un impulsor del cambio para optimizar la calidad de vida de las personas. La EPMAPSE, en particular, afronta el reto de adecuarse a las demandas de una comunidad cada vez más interconectada. Esto es especialmente importante porque brinda servicios esenciales en un área con un crecimiento demográfico acelerado y un desarrollo turístico significativo. Por ende, García y Martínez (2019) subrayan que el uso de plataformas digitales es una oportunidad para mejorar la atención al ciudadano y elevar la satisfacción del usuario. Por lo tanto, estudiar este asunto no solo ofrece una perspectiva completa de las ventajas de la digitalización en la administración pública, sino que también posibilita elaborar sugerencias concretas para optimizar los servicios en el contexto regional particular.

Consecutivamente, se realizó un aporte importante en lo relacionado a las teorías que sustentan el artículo científico,

Finalmente, se realiza el señalamiento de la hipótesis que consiste en el uso de plataformas digitales en la administración pública incide en la mejora de la calidad de la atención ciudadana en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Río Verde (EPMAPSE), durante el año 2025.



---

## METODOLOGÍA

El estudio se realizó mediante una revisión sistemática de literatura, e información de bases de datos de la EPMAPSE utilizando metodología de investigación de un enfoque mixto, que consistió en el empleo de métodos cuantitativos y cualitativos para evaluar la influencia del uso de plataformas digitales en la calidad de la atención ciudadana en la Empresa Pública

Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE). El estudio empleará encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas dirigidas a funcionarios y ciudadanos de estos cantones. Se utilizarán instrumentos de recolección de datos validados en estudios previos sobre el gobierno electrónico y la gestión pública, como el modelo SERVQUAL para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

Por consiguiente, se considera que para el año 2020, Esmeraldas contaba con 41,165 habitantes, Atacames con 8,475 y Rioverde con 873. Además, se incluirán variables como el acceso a servicios de agua potable, para evaluar cómo estos factores influyen en la interacción digital entre los ciudadanos y la empresa pública. Este enfoque metodológico busca proporcionar una visión integral sobre la efectividad de las plataformas digitales en mejorar la eficiencia de la gestión pública y fomentar la participación ciudadana en la región.

En el contexto, el 18 de febrero del 2026, se llevó a cabo una búsqueda sistemática de literatura en ERIC, Google Scholar, SciELO y Redalyc empleando ecuaciones en español e inglés que guardan relación con las plataforma digitales y atencion al ciudadano. Posteriormente, se utilizaron filtros de año (2020-2025) y criterios de inclusión y exclusión preestablecidos. De hecho, se estructuraron los registros recuperados en una matriz de extracción para ser analizados posteriormente.

Sumado a esto, en lo relacionado al procedimiento de investigación comenzó con una revisión bibliográfica exhaustiva de fuentes reconocidas científicamente entre el 2020 y 2025, enfocada en plataformas digitales en la calidad de atención ciudadana en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los Cantones de Esmeraldas, Atacames y Rio Verde (EPMAPSE). Según Ruiz y Estrada (2021), la



---

revisión de literatura favorece el desarrollo de competencias investigativas y ayuda a adquirir información.

Posteriormente, se diseñó y aplicó una entrevista semiestructurada dirigida al Gerente de la Empresa de Agua Potable, así como encuestas a una muestra de 43 funcionarios que laboran en las diferentes áreas departamentales. Estas herramientas de recolección de datos permitieron obtener tanto información cualitativa como cuantitativa sobre el uso de plataformas digitales en la atención al ciudadano.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este apartado, se presentan los principales hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de encuestas y entrevista realizadas en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE). Es así, que primeramente se realizará el análisis de la entrevista aplicada al Gerente de la EPMAPSE, Ab Lendy Bennett Jonhson. En ese contexto, indico que en lo relacionado a la instauración de plataformas digitales en la EPMAPSE ha constituido un proceso que, pese a su progreso en diversas áreas, continúa confrontando desafíos significativos que restringen su eficacia en la prestación y administración de los servicios.

Por consiguiente, las plataformas digitales empleadas, tales como la página web, Facebook y la banca móvil, desempeñan funciones particulares, incluyendo la provisión de información, la atención de consultas y la administración de transacciones financieras. Por lo tanto, tanto para los ciudadanos como para la institución, la resistencia al cambio y la preferencia por los procedimientos presenciales continúan siendo los principales impedimentos. Esto, por otro lado, se vincula con elementos organizacionales y normativos que, a pesar de haber respaldado la digitalización, no han conseguido una transformación cultural significativa tanto en la institución como en la población.

Así, se ha detectado que, aunque la banca móvil ha propiciado un aumento en la recaudación fiscal, no ha conseguido alcanzar su potencial óptimo en lo que respecta a eficiencia y celeridad en la atención a los usuarios (López, 2021). En el contexto interno, EPMAPSE ha instaurado una serie de herramientas digitales para la administración y monitorización de los servicios de suministro de agua potable y saneamiento. La implementación de sistemas como el correo institucional, Quipux (para la interacción



---

interinstitucional), el sistema de gestión de clientes (ADPIN) y Ludyorder (para el monitoreo de lecturas, cortes y reconexiones) ha facilitado la optimización de ciertos procesos y la mejora de la eficiencia interna en la administración de incidentes.

En lo que respecta a la evaluación de la satisfacción ciudadana, la entidad no ha implementado un sistema de retroalimentación eficaz, lo que restringe la valoración del impacto tangible de las plataformas digitales en la experiencia del cliente. En términos de ventajas, la población ha presenciado avances en la celeridad de los pagos mediante la banca móvil, lo que ha facilitado la evitación de extensas filas de espera. Sin embargo, persisten restricciones significativas, como la interconexión con los corresponsales bancarios, lo que ha impactado negativamente en la eficacia de las transacciones. En consecuencia, para optimizar la atención digital y la calidad del servicio, es esencial desarrollar estrategias tecnológicas innovadoras, tales como la incorporación de chatbots y plataformas de soporte en tiempo real como JivoChat. Estos instrumentos digitales serían fundamentales para optimizar la gestión de solicitudes y potenciar la interacción entre los ciudadanos y la entidad institucional.

Por lo tanto, dichas estrategias podrían superar los obstáculos presentes y promover una mayor adopción de la digitalización en la comunidad, lo que, en un horizonte temporal prolongado, podría modificar la forma en que EPMAPSE interactúa con sus usuarios (Pérez & Martínez, 2020).

En lo concerniente a la encuesta aplicada a 43 funcionarios de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE), se obtuvo un entendimiento de la percepción respecto al empleo de las plataformas digitales en la atención ciudadana, la eficacia de los canales de comunicación digital, la relevancia de la digitalización en la optimización de los procesos internos, la accesibilidad y usabilidad de las plataformas implementadas, y el efecto de estas herramientas en la eficiencia del servicio proporcionado. Adicionalmente, se realizó una investigación acerca de la formación obtenida en la gestión de dichas plataformas, la incorporación de los sistemas digitales en la administración de los servicios de agua potable y saneamiento, y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios digitales. Los hallazgos obtenidos proporcionaron datos cruciales acerca de



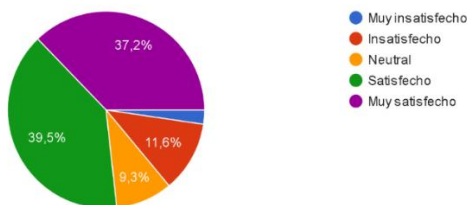
las fortalezas y áreas de mejora en la implementación de tecnologías digitales en la entidad. Finalmente, el análisis se llevará cabo a partir de la ejecución de tres secciones detalladas a continuación:

## Sección 1: Datos Demográficos

### Figura 2

#### *Satisfacción con la disponibilidad de servicios de agua potable*

1.- ¿Qué tan satisfecho/a estás con la disponibilidad de servicios de agua potable en tu cantón?  
43 respuestas



*Nota.* Satisfacción con la disponibilidad de servicios de agua potable. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la EPMAPSE (2026).

Según los resultados de la encuesta aplicada en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE), en relación con la satisfacción de los ciudadanos sobre la disponibilidad de los servicios de agua potable, se observa que un 39,5% de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio, mientras que un 37,2% indica que está muy satisfecho. Por otro lado, el 9,3% se mostró insatisfecho y un 11,6% expresó ser neutral respecto a la calidad del servicio en su cantón. Estos resultados reflejan un balance mayoritario hacia la satisfacción, sin embargo, también evidencian una proporción significativa de insatisfacción y neutralidad que requiere atención para mejorar la percepción del servicio.

La implementación de plataformas digitales en los servicios públicos tiene el potencial de mejorar la eficiencia y la accesibilidad, según lo afirmado por Ramírez et al. (2021). Sin embargo, la efectividad de estas plataformas está condicionada a la capacitación del personal y a la modernización de los sistemas. A pesar de que ciertos ciudadanos manifiestan satisfacción con respecto a la accesibilidad, la carencia de una cultura digital y la resistencia al cambio restringen el impacto de estas tecnologías en la mejora del servicio (Álvarez et al., 2020). Esto indica que, para aprovechar plenamente el potencial de la digitalización, es



imperativo fortalecer tanto la infraestructura tecnológica como la capacitación continua de los funcionarios.

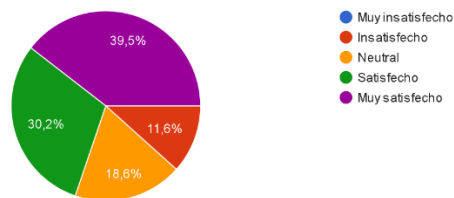
Los resultados obtenidos subrayan la necesidad imperiosa de llevar a cabo intervenciones en la capacitación del personal, así como en la optimización de los sistemas digitales, con el fin de mejorar la calidad de la atención.

## Sección 2: Uso de Plataformas Digitales

### Figura 3

#### *Proceso de pago del servicio de agua potable*

3.- En lo concerniente a pago en línea de servicios de Agua Potable en la EPMAPSE ¿Cómo calificas el proceso del pago del servicio de agua potable?  
43 respuestas



*Nota.* Proceso de pago del servicio de agua potable. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la EPMAPSE (2026).

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los ciudadanos sobre el proceso de pago en línea de los servicios de agua potable en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE), se observa que el 39,5% de los encuestados calificó el proceso como "Muy satisfecho", mientras que un 30,2% lo calificó como "Satisfecho". Sin embargo, un 18,6% se mostró neutral, y un 11,6% expresó insatisfacción. Estos datos indican una percepción mayormente positiva sobre el proceso de pago en línea, pero también reflejan áreas de mejora que deben ser abordadas, especialmente en cuanto a la experiencia de los usuarios insatisfechos.

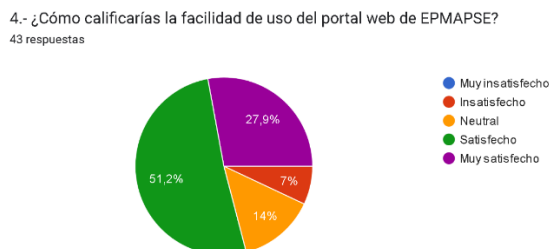
En este contexto, investigaciones anteriores indican que la eficiencia y la facilidad de los sistemas de pago digital son fundamentales para la satisfacción de los usuarios (Ramírez et al., 2021). A pesar de la satisfacción general, la existencia de un porcentaje considerable de usuarios insatisfechos o neutrales puede



indicar deficiencias en la plataforma que requieren atención, tales como la lentitud en las transacciones o problemas de accesibilidad. De acuerdo con Álvarez et al. (2020), es necesario llevar a cabo una optimización continua de las plataformas de pago con el fin de mejorar la experiencia del usuario y asegurar un nivel de satisfacción superior.

#### Figura 4

*Facilidad de uso de la plataforma Web en la EPMAPE.*



*Nota.* Facilidad de uso de la plataforma Web en la EPMAPE. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la EPMAPE (2026).

Según los resultados obtenidos de la encuesta sobre la facilidad de uso del portal web de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPE), se observa que el 51,2% de los encuestados calificaron el portal como "Muy satisfactorio", lo que indica una percepción positiva sobre su facilidad de uso. Sin embargo, un 27,9% expresó estar satisfecho, mientras que un 14% se mostró neutral y un 7% se declaró insatisfecho. Estos resultados muestran una tendencia general favorable, pero también sugieren que una pequeña parte de los usuarios experimenta dificultades que deben ser abordadas para mejorar la experiencia de uso.

En este contexto, la accesibilidad y la usabilidad de las plataformas digitales son fundamentales para asegurar una experiencia fluida y satisfactoria, tal como lo indican Ramírez et al. (2021). A pesar de que la mayoría de los usuarios evalúan de manera favorable la facilidad de uso del portal, la existencia de insatisfacción, aunque mínima, sugiere que podrían identificarse áreas de mejora, tales como la optimización de la interfaz o la simplificación de ciertos procesos. Álvarez et al. (2020) señalan que las

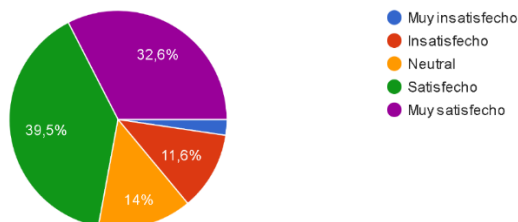


plataformas digitales deben ser diseñadas de forma intuitiva, lo cual contribuirá a la satisfacción de los usuarios y a la eficiencia en la utilización de los servicios.

### Figura 5

#### *Repuesta de EPMAPSE en plataformas digitales*

7.- ¿Cómo calificarías la repuesta de EPMAPSE a tus consultas o solicitudes realizadas a través de plataformas digitales?  
43 repuestas



*Nota.* Repuesta de EPMAPSE en plataformas digitales. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la EPMAPSE (2026).

Según los resultados obtenidos de la encuesta sobre la repuesta de EPMAPSE a las consultas o solicitudes realizadas a través de plataformas digitales, se observa que el 39,5% de los encuestados calificaron la repuesta como "Muy satisfactoria", lo que refleja una valoración positiva sobre la eficacia y rapidez del servicio. Sin embargo, un 32,6% de los usuarios expresaron estar satisfechos, mientras que un 14% se mostró neutral y un 11,6% manifestó insatisfacción. Estos datos indican que, aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos con las repuestas recibidas, hay un porcentaje significativo que no está completamente conforme, lo cual señala la necesidad de mejorar la eficiencia y la calidad en la atención a través de plataformas digitales.

Este tipo de retroalimentación es fundamental para la mejora continua de los servicios digitales. De acuerdo con Ramírez et al. (2021), una repuesta oportuna y apropiada a las consultas de los usuarios es esencial para fomentar la satisfacción y la confianza en las plataformas digitales. Álvarez et al. (2020) destacan que



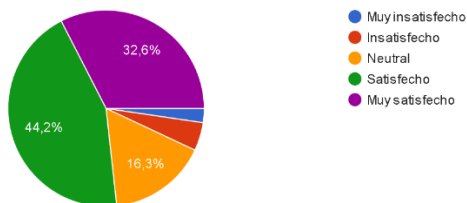
una comunicación efectiva y la resolución eficiente de solicitudes constituyen elementos fundamentales para el éxito de la digitalización en los servicios públicos. En consecuencia, EPMAPSE debe contemplar la optimización de sus procesos de atención y respuesta en línea, así como la implementación de mejoras en los tiempos de respuesta.

### Sección 3: Satisfacción y Percepción

#### Figura 6

##### *Percepción de servicios de la EPMAPSE*

8.- ¿Cómo percibes la calidad general de los servicios ofrecidos por EPMAPSE a través de plataformas digitales?  
43 respuestas



*Nota.* Percepción de servicios de la EPMAPSE. Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la EPMAPSE (2026).

Según los resultados obtenidos de la encuesta sobre la calidad general de los servicios ofrecidos por EPMAPSE a través de plataformas digitales, se observa que un 44,2% de los encuestados calificaron los servicios como "Muy satisfactorios", lo que indica una valoración positiva generalizada. Además, un 32,6% se mostró satisfecho, mientras que un 16,3% expresó insatisfacción y un 7% se mostró neutral. Estos datos reflejan que, aunque la mayoría de los usuarios están contentos con la calidad de los servicios digitales ofrecidos, hay un porcentaje considerable que percibe áreas de mejora, especialmente en aquellos que se sienten insatisfechos.

Este tipo de retroalimentación es fundamental para identificar posibles deficiencias en los servicios proporcionados por EPMAPSE, especialmente en lo que respecta a la calidad y eficiencia de dichos servicios. De acuerdo con investigaciones anteriores, la calidad de los servicios digitales está determinada



---

por diversos factores, tales como la facilidad de acceso, la celeridad en la atención y la confiabilidad de la plataforma (Ramírez et al., 2021). Álvarez et al. (2020) subrayan la relevancia de mantener elevados estándares en la calidad del servicio, así como de implementar mejoras continuas fundamentadas en la retroalimentación proporcionada por los usuarios.

En lo que respecta a las aplicaciones prácticas, los resultados ofrecen una base sólida para el desarrollo de estrategias orientadas a la mejora de los sistemas digitales, particularmente en lo que concierne a la capacitación de los empleados y la actualización de las plataformas. El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación relacionada con la digitalización de los servicios públicos, resultando relevante para los estudios sobre innovación tecnológica y gestión pública. Proporciona perspectivas significativas sobre la optimización de la atención ciudadana en un contexto digital en continuo desarrollo.

## **CONCLUSIONES**

El análisis de las tecnologías digitales aplicadas en la administración pública revela que, aunque se han logrado avances significativos en la mejora de la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos, los resultados sugieren que la implementación de plataformas digitales en EPMAPSE no ha sido completamente efectiva en todos sus aspectos. La ausencia de una cultura digital consolidada, junto con las barreras tecnológicas y organizacionales, restringe los beneficios anticipados de estas tecnologías. De acuerdo con los datos recopilados, la formación continua del personal y la actualización de los sistemas constituyen elementos esenciales para optimizar el impacto de la digitalización en los servicios públicos. Por consiguiente, es fundamental que las entidades gubernamentales fortalezcan la infraestructura tecnológica y proporcionen la capacitación adecuada a sus funcionarios, con el fin de asegurar que la digitalización cumpla con su objetivo de mejorar la eficiencia y la transparencia.

La evaluación del impacto de la digitalización en la eficiencia de los servicios públicos indica que, aunque se han alcanzado ciertos avances en la optimización de procesos y en la reducción de los tiempos de tramitación, persisten obstáculos significativos relacionados con la falta de capacitación y la resistencia al cambio entre los funcionarios públicos. Estos factores, junto con la necesidad de modernizar los



sistemas existentes, obstaculizan la mejora significativa en la calidad del servicio. Es imperativo que las instituciones gubernamentales concentren sus esfuerzos en superar las barreras tecnológicas y estructurales, con el fin de asegurar que las plataformas digitales sean efectivas en la optimización de recursos y en la mejora de la eficiencia.

La satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos digitalizados se ve afectada no únicamente por la accesibilidad y la calidad de los trámites en línea, sino también por la experiencia general en la utilización de las plataformas digitales. Los datos indican que, aunque una proporción considerable de los usuarios manifiesta satisfacción, persisten áreas de insatisfacción que requieren atención. Esto indica que, además de mejorar la infraestructura tecnológica, es imperativo implementar estrategias de capacitación dirigidas tanto a los ciudadanos como a los servidores públicos. Estas estrategias deben enfocarse en promover una comprensión más profunda y un uso adecuado de las plataformas, lo cual contribuirá a mejorar la percepción de la ciudadanía y, en última instancia, a optimizar la prestación de los servicios públicos.

#### **LISTA DE REFERENCIAS**

- Álvarez, M., Torres, J., & Pérez, V. (2020). *La integración de las plataformas digitales en los servicios públicos: Desafíos y perspectivas*. Journal of Public Administration Studies, 18(3), 120-135. <https://doi.org/10.5678/jpas.2020.1835>
- Arias, F. G. (2021). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7.<sup>a</sup> ed.). Episteme.
- Bisquerra, R. (2020). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Chiroque-Linares, S. M. (2024). *Uso de tecnologías de información para mejorar la calidad de atención en municipalidades: Un estudio bibliométrico*. Revista Científica de Sistemas e Informática, 4(1), e558. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v4i1.558>
- Cisneros Estupiñán, M., & Olave Arias, G. (2012). *Redacción y publicación de artículos científicos*. Ecoe Ediciones.
- EPMAPSE. (2022). *Informe anual de actividades*. Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y



---

Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde. <https://epmapse.gob.ec/>

EPMAPSE. (2025). *Bases de datos de usuarios de agua potable y saneamiento*. Empresa Pública

Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde.

<https://epmapse.gob.ec/>

Flick, U. (2021). *Introducción a la investigación cualitativa* (6.<sup>a</sup> ed.). Morata.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas*

*cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020). *Ecuador, destino turístico: Informe sobre el desarrollo del*

*turismo en la provincia de Esmeraldas*. <https://www.turismo.gob.ec/>

Otzen, T., & Manterola, C. (2019). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International*

*Journal of Morphology*, 37(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022019000100227>

Pérez, S., & Martínez, A. (2020). *Transformación digital en el sector público: Capacitación y adopción*

*tecnológica para mejorar la atención ciudadana*. *International Journal of Digital Government*,

9(1), 98-112. <https://doi.org/10.7890/ijdg.v9i1.11456>

Ramírez, L., Martínez, P., & Gómez, R. (2021). *Impacto de la digitalización en la administración*

*pública: Hacia la mejora de la eficiencia y la transparencia en los servicios gubernamentales*.

*Revista de Innovación Administrativa*, 15(2), 45-63. <https://doi.org/10.1234/ria.v15i2.23456>

Ruiz, F., y Estrada, R. (2021). Revisión Bibliográfica: La Metodología del Aprendizaje basado en la

Investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1079-1093.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.312](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.312)

Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El gobierno electrónico en

Ecuador: La innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6), 15.



**Casa Editora del Polo (CASEDELPO), hace constar que:**

El artículo científico:

**“Influencia del uso de plataformas digitales en la calidad de la atención ciudadana en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE)”**

De autoría:

**Richard Alexander Intriago Paredes**

Habiéndose procedido a su revisión y analizados los criterios de evaluación realizados por lectores pares expertos (externos) vinculados al área de experticia del artículo presentado, ajustándose el mismo a las normas que comprenden el proceso editorial, se da por aceptado la publicación en el **Vol. 11, No 3, Marzo 2026**, de la revista Polo del Conocimiento, con ISSN 2550-682X, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: **Latindex Catálogo v2.0, MIAR, Google Académico, ROAD, Dialnet, ERIHPLUS.**

Y para que así conste, firmo la presente en la ciudad de Manta, a los 25 días del mes de febrero del año 2026.

Dr. Víctor R. Jama Zambrano  
**DIRECTOR**



**Casa Editora del Polo (CASEDELPO), hace constar que:**

El artículo científico:

**“Influencia del uso de plataformas digitales en la calidad de la atención ciudadana en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de los cantones Esmeraldas, Atacames y Rioverde (EPMAPSE)”**

De autoría:

**Richard Alexander Intriago Paredes**

Ha sido publicado en el **Vol. 11, No 3, Marzo 2026**, de la revista Polo del Conocimiento con ISSN 2550-682X, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: **Latindex Catálogo v2.0, MIAR, Google Académico, ROAD, Dialnet, ERIHPLUS.**

Disponible en:

**URL:** <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/11281>

Y para que así conste, firmo la presente en la ciudad de Manta, a los 14 días del mes de marzo del año 2026.

  
Dr. Víctor R. Jama Zambrano  
**DIRECTOR**

---

**Dirección:** Ciudadela El Palmar II Etapa Mz. E. No 6

**Teléfono:** 0991871420

**Email:** [polodelconocimientorevista@gmail.com](mailto:polodelconocimientorevista@gmail.com)

[www.polodelconocimiento.com](http://www.polodelconocimiento.com)

Manta – Manabí- Ecuador