

**Gobernanza en las Empresas Públicas. Estrategias para  
Mejorar la Calidad del Servicio al Usuario. Unidad de Estudio:  
Corporación Nacional de Electricidad - CNEL EP**

**Governance in Public Companies. Strategies to Improve the  
Quality of Service to the User. Study Unit: Corporación Nacional  
de Electricidad - CNEL EP**

**Olga María Guerrero-García<sup>1</sup>**  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí  
oguertero9613@pucesm.edu.ec

**Hilarión José Vegas-Meléndez<sup>2</sup>**  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí  
hvegas@pucesm.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1860](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1860)**

V8-N3-1 (jun) 2023, pp. 177-193 | Recibido: 8 de marzo de 2023 - Aceptado: 3 de abril de 2023 (2 ronda rev.)  
Edición Especial

---

1 Domiciliada en Portoviejo, provincia de Manabí. Licenciada en Contabilidad y Auditoría, servidora pública en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Unidad de Negocio Manabí, área de Asuntos Corporativos, experiencia en procesos administrativos y gerencia en empresas públicas. Estudiante de la Maestría en Administración Pública de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7962-821X>

2 Venezolano, con estudio de Licenciado en Administración de Empresas, Magister en Ciencia Política y Administración Pública, PhD en Ciencias Administrativas y Gerenciales, estudios posdoctorales en Gerencia y Políticas Públicas. Docente e Investigador de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí. Coordinador de la Maestría en Administración Pública y Director de Investigación de la PUCEM.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8526-2979>

### Cómo citar este artículo en norma APA:

Guerrero-García, O., & Vegas-Meléndez, H., (2023).Gobernanza en las Empresas Públicas. Estrategias para Mejorar la Calidad del Servicio al Usuario. Unidad de Estudio: Corporación Nacional de Electricidad - CNEL EP. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3-1), 177-193, <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1860>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

La investigación tiene como propósito interpretar la gobernanza como eje funcional de la calidad en el servicio a los usuarios de las empresas públicas; este propósito está acompañado de las siguientes directrices: Contextualizar la gobernanza en los espacios de la gestión pública; así como el identificar los principios de la gobernanza que generan calidad en los servicios públicos. La investigación plantea un enfoque fenomenológico-interpretativo, con un diseño de perspectiva cualitativa, de nivel tipo descriptivo, con la utilización del método inductivo y de tipo documental, de campo y no experimental; la estrategia de análisis ha sido mediante la propuesta de la teoría fundamentada (Strauss y Corbin), se aplica el al proceso de la saturación teórica y a la triangulación de la información recogida (notas de la observación directa, textos y discurso de los informantes). La unidad en estudio está representada por la E.P. Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), provincia de Manabí. Mediante el uso de la matriz axial, se logran detectar los “códigos in vivo”, permitiendo facilitar el proceso de categorización por parte de los investigadores, y a su vez interpretar la narrativa de los informantes claves, asociándolos con los temas abordados: Gobernanza y calidad del servicio a los usuarios, y la interrelación que debe existir con las empresas públicas. La investigación, aparte de mostrar hallazgos sustantivos, también muestra como un nuevo paradigma gerencial (gobernanza) puede contribuir con las instrucciones de la administración pública, generando una propuesta denominada: Gobernanza como praxis para viabilizar la calidad en las Empresas Públicas.

**Palabras clave:** gobernanza, empresas públicas, calidad.

## ABSTRACT

The research aims to interpret governance as a functional axis of quality in service to users of public companies; This purpose is accompanied by the following guidelines: Contextualize governance in public management spaces; as well as identifying the principles of governance that generate quality in public services. The research proposes a phenomenological-interpretative approach, with a qualitative perspective design, descriptive level, with the use of the inductive method and documentary type, field and non-experimental; The strategy of analysis has been through the proposal of the grounded theory (Strauss and Corbin), it is applied to the process of theoretical saturation and triangulation of the information collected (notes of direct observation, texts and discourse of the informants). The unit under study is represented by the E.P. Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), province of Manabí. Through the use of the axial matrix, it is possible to detect the "in vivo codes", allowing to facilitate the process of categorization by the researchers, and in turn interpret the narrative of the key informants, associating them with the topics addressed: Governance and quality of service to users, and the interrelation that must exist with public companies. The research, apart from showing substantive findings, also shows how a new managerial paradigm (governance) can contribute to the instructions of the public administration, generating a proposal called: Governance as a praxis to make quality viable in Public Companies.

**Key words:** governance, public enterprises, quality.

## Introducción

Sin dudas la calidad del servicio prestado por las empresas para con sus usuarios, hoy día, representa una oportunidad de generación de valor y de alcance de niveles de competitividad, justificando así la razón de ser de la propia empresa. Existen empresas privadas y públicas, y estas últimas tienen un alto compromiso con la sociedad en los términos de que son financiadas con recursos que son del estado, y por supuesto de los ciudadanos en general.

En el caso particular, como objeto de estudio de esta investigación, las empresas públicas nacen por una necesidad que el estado y sus instituciones subnacionales, seguramente han detectado. Esta necesidad debe responder a solucionar bien sea un problema de índole local, o de alguna manera pertenece a un sector estratégico, en la cual el estado considera conveniente intervenir para evitar su explotación o el uso desproporcionado del recurso; para ello, confía en su capacidad para administrar y gerenciar no sólo los recursos, sino que además proporcionar eficiencia y calidad en cada proceso de respuesta.

Sin embargo, desde las distintas voces de la sociedad, y casi de manera unísona se plantea abiertamente que las administraciones públicas, entre ellas las empresas estatales, son ineficientes y de baja calidad en sus servicios, cuando del manejo de los procesos y tiempos de respuesta se trata. Muchas de ellas se perciben como excesivamente burocráticas, poco transparentes en sus actos, con rendiciones de cuenta (cuando las hay) poco convincentes, sin una participación abierta en la que el ciudadano exprese (más allá de un reclamo) sus insatisfacciones con el servicio recibido, y sin poder presentar propuesta de mejoras a través de mecanismos confiables, con pocas alternativas de ser procesadas en una especie de agenda de trabajo que garantice su revisión.

En cuanto al componente participación, expresada en el párrafo anterior, se hace viable la oportunidad que brinda un paradigma como la gobernanza. La misma viene a representar una oportunidad de acercamiento entre actores

de una manera paritaria; en la que todos son importantes, con la posibilidad de que cada sector o grupo de interés pueda ser escuchados de manera directa y sin intermediarios. Temas como la baja calidad de los servicios o de las políticas públicas ineficientes, pueden ser tratados de manera abierta los propios afectados, en una agenda diseñada para tal fin, y bajo el auspicio de una estructura de gobernanza.

Existen organismos multinacionales que impulsan un cambio de concepción dentro de la gestión pública, en cuanto a los procesos de calidad que se deban dar dentro de la propia administración pública y en todos sus entes (incluidas las empresas públicas). Entre ellos, está el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), quien ha impulsado una serie de documentos que buscan el consenso entre diversos países para mejorar los procesos internos de las administraciones públicas de Iberoamérica.

Entre estos documentos impulsados por el CLAD se encuentra la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD, 2008), la cual fue aprobada en la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008, y adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008; en ella, se hace una reflexión sobre la necesaria incorporación de procesos de calidad en la gestión pública, en la que se indica:

1. Toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2. La gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas. (p. 3)

Por otro lado, se encuentra la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2011), quien señala que “un servicio civil con buen funcionamiento contribuye a fomentar el diseño y la implementación adecuados de políticas públicas, así como una prestación eficaz de servicios, rendición de cuentas, transparencia y capacidad de respuesta en el uso de recursos públicos.

Ambas posturas, es un claro reconocimiento a la oportuna calidad que debe existir en los procesos internos para lo cual la administración pública debe garantizar en su prestación de servicios a la sociedad, en ocasiones denominados usuarios.

Ahora bien, para el caso que le compete a esta investigación, está calidad del servicio a los usuarios debe alcanzar a las empresas públicas. Veamos, inicialmente, que opinan Hierro-Recio y Herrera-Maldonado (2019) sobre la intencionalidad de la empresa pública, señalando:

Los gobiernos, en el ejercicio de sus cometidos, pueden optar por utilizar la financiación de actividades privadas con dos objetivos básicos: afectar a las decisiones de consumo y producción, alterando las restricciones presupuestarias de estos agentes para con ello modificar la asignación de los recursos productivos, eso sí manteniendo el mercado como mecanismo básico de asignación; o modificar la renta de los sujetos, a fin de garantizar una más justa y equitativa distribución de la misma, fundamentalmente mediante programas de garantía de rentas y subvenciones a bienes preferentes (sanidad, educación, vivienda, etc.). (p. 14)

Esta propuesta investigativa, ha tomado como unidad de estudio a la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), ubicada en el cantón Manta de la provincia de Manabí. Esta empresa pública, resalta en su manual de organización la direccionalidad estratégica:

Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el servicio de distribución de energía eléctrica, así como la gestión comercial, administrativa

y financiera del área de concesión asignada a la Unidad, de acuerdo con la normativa y lineamientos corporativos vigentes, con el fin de garantizar al abonado un servicio eficiente, eficaz y oportuno. (p. 1)

Como puede leerse, está EP busca como objetivo final “garantizar al abonado un servicio eficiente, eficaz y oportuno”, lo que significa que debe procurar procesos de calidad que conlleven a la satisfacción plena del servicio por parte de los usuarios. Sin embargo, para poder dar mayor viabilidad a este requerimiento, el diagnóstico de los responsables de esta investigación advierte la necesaria incorporación de una estructura de gobernanza que ayude a sostener el direccionamiento de la E.P. Corporación Nacional de Electricidad.

La gobernanza planteada, es la llamada institucional. Es decir, la configurada desde la por el Estado y sus normas o leyes. En el caso del Ecuador, la misma está sustentada en su Constitución Nacional (2008), así como también resaltada en el denominado Plan Nacional de Desarrollo (Plan Creando Oportunidades, 2021-2025); ambas resaltadas en los siguientes párrafos.

Desde esta perspectiva, los autores de este trabajo se hacen la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los principios de la gobernanza que permiten dar viabilidad a una mejor calidad del servicio a los usuarios de la E.P. Corporación Nacional de Electricidad? Desde luego, esta pregunta debe ser respondida. Por ello, con la intención darle un sentido analítico-interpretativo, se establece el siguiente propósito investigativo: Interpretar la gobernanza como eje funcional de la calidad en el servicio a los usuarios de las empresas públicas; este propósito está acompañado de las siguientes directrices: 1.- Contextualizar la gobernanza en los espacios de la gestión pública y, 2. Identificar los principios de la gobernanza que generan calidad en los servicios públicos.

### **Constructo Teórico**

Toda investigación se sostiene de las ideas precursoras de teóricas que han generado un

camino para el debate y la discusión académica (incluso científica). Desde este espacio, se busca contextualizar cada propuesta que haya sido resultado de la saturación teórica, iniciándose desde su génesis o espacio originario. No se pretende confrontar ni contradecir, únicamente mostrar cada reflexión como un avance del discurso sobre las temáticas abordadas.

### *Gobernanza. Definiciones para pensar en la calidad del servicio*

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2014) sobre la gobernanza indica que está representada “las acciones conjuntas y el ejercicio de autoridad pública que los distintos agentes del Estado (poder ejecutivo, legislativo y judicial junto con los organismos regulatorios sectoriales, entre otros) efectúan a través del marco de políticas, instituciones y regulación vigentes”. (p. 44)

Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2011) señala sobre la gobernanza en la gestión pública, que esta debe focalizarse en los siguientes elementos:

- Rendición de cuentas: el gobierno es capaz y tiene la intención de mostrar hasta qué punto las medidas que aplica y las decisiones que toma son congruentes con objetivos claramente definidos y acordados.

-Transparencia: las medidas que toma el gobierno, así como sus decisiones y los procesos que llevan a las mismas, están abiertos en un nivel de escrutinio adecuado para ser objeto de revisión por otros sectores del gobierno o por la sociedad civil y, en algunos casos, instituciones externas.

-Eficiencia y eficacia: el gobierno se esfuerza por generar productos públicos de calidad, incluyendo los servicios que presta a los ciudadanos, al mejor costo, y garantiza que lo ofrecido cumpla con las intenciones originales de los formuladores de políticas públicas.

-Capacidad de respuesta: el gobierno tiene la capacidad y la flexibilidad para responder con rapidez a los cambios en la sociedad, toma en

cuenta las expectativas de la sociedad civil en la identificación del interés público general y tiene la voluntad de analizar su papel desde una perspectiva crítica.

-Visión prospectiva: el gobierno es capaz de prever problemas y temas a futuro, con base en los datos y las tendencias actuales; asimismo, diseña políticas públicas que toman en cuenta los costos futuros y los cambios previstos.

-Estado de derecho: el gobierno ejecuta las leyes, las regulaciones y los códigos de manera equitativa y transparente.

Para Kooiman (2003) la gobernanza “es una manifestación en la gestión pública de los profundos cambios que en las últimas décadas están experimentando las sociedades occidentales, que están llevando a la aparición de nuevos modos de gobierno de lo público” (p. 11). Por su parte, Klijn y Koppenjan (2016), la gobernanza

Se produce en entornos más o menos estables donde se institucionaliza la interacción y donde cada actor aporta sus recursos, que son conocidos como redes de gobernanza. Estas redes pueden adoptar formas y grados de formalización muy diferentes. En términos generales se caracterizan por una pluralidad de actores y por la interdependencia y la interacción existente entre ellos. (p. 8693)

A su vez, Cerrillo-Martínez (2005), señala que, aparte de su compleja definición: “como punto de partida puede resultar útil identificar este término con el conjunto de principios, valores y normas que pautan la interacción entre los actores que intervienen en el desarrollo de una determinada política pública”. (p. 14)

Estas definiciones, abarcan un componente en común: la participación de actores. Esto quiere decir, que la intervención corresponsable de la sociedad en los asuntos públicos se hace imprescindible en la definición y seguimiento de las políticas públicas, así como de los servicios que se desprenden de ellas; donde dicha intervención es más que una fiscalización, es la construcción

de un mejor dialogo directo y consciente de la búsqueda de una buena gobernanza de la calidad en los servicios al usuario.

### *Gobernanza en el Ecuador*

La Constitución Nacional de la República del Ecuador (2008), establece en su artículo 227 que la administración pública será tutelada por los “principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, descentralización, participación, transparencia y evaluación” (2008). La misma Constitución Nacional de la República del Ecuador (2008), orienta la forma en que se organizará la propia administración pública para dar viabilidad a los procede de participación ciudadana y por ende fortalecer el proceso de gobernanza institucional.

Por su parte, el Plan Nacional de Desarrollo (Creando oportunidades, 2021-2025), apunta a que la administración pública debe estar encaminada al cumplimiento de los objetivos nacionales, garantizando la calidad de sus servicios, la transparencia, la eficiencia y la competitividad de sus prácticas administrativas. Esto está expresado en su Eje Institucional, específicamente en sus políticas:

14.2 Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y la prestación de servicios con calidad.

14.3 Fortalecer la implementación de las buenas prácticas regulatorias que garanticen la transparencia, eficiencia y competitividad del Estado.

A su vez, y de forma directa, el Plan Nacional de Desarrollo (PND 2021-2025: Creando Oportunidades) señala una gobernanza colaborativa en la que se destaca lo siguiente: 1. Incentivar la participación ciudadana en el ciclo de la política pública en articulación con los diferentes niveles gubernamentales. 2. Garantizar la articulación, integración y coordinación de acciones intersectoriales de instituciones públicas de la función ejecutiva y los GAD (Gobiernos

de Administración Descentralizadas), para la planificación e intervención efectiva en territorio.

Precisamente, Polack et al (2019), asumen la gobernanza colaborativa, como aquella que está:

Orientada hacia una gestión plural para el tratamiento de asuntos públicos a través de alianzas público-privadas que atienden aspectos técnicos, operativos, sociales y ambientales. En estos procesos, los actores gubernamentales asumen los principales roles de gestión a través de la implementación oportuna de las políticas públicas. (p. 45)

### *Empresas públicas en contexto de la calidad*

Para Witker (1979), una empresa pública es “aquel ente en que se conjugan tres elementos esenciales: a) presencia de la administración; b) individualidad; c) realización de una actividad económica” (p.32); agregando el mismo “son entidades constituidas por el Estado con el objeto de directamente fundar empresas públicas o agrupar las ya existentes mediante la adquisición de sus acciones y así ejercer el control superior de sus medios financieros y/o el control operativo y de gestión”. (p.11)

Desde la óptica de Hierro-Recio y Herrera-Maldonado (2019), la empresa pública representa:

Instrumento de intervención del poder público en la economía, mediante la producción de bienes y servicios, en cualquier sector de actividad, organizado en forma de empresa, que en principio se financia con las contraprestaciones recibidas de sus clientes en forma de precios y en la que la participación del Estado en su propiedad le otorga el control de esta. (p. 34)

La visión de Kaplan (1996), sobre la empresa pública, es que:

El Estado asume la regulación y la gestión de servicios públicos y otras actividades definidas como de interés general, mediante la imposición de condiciones obligatorias para la participación de la empresa privada en estas áreas, mediante grados crecientes

de intervención directa, incluso empresarial, del estado mismo. (p. 185)

Por otro lado, Morales (1999) señala que las principales motivaciones para la existencia de empresas públicas son las siguientes:

a) Suministro de los servicios públicos tradicionalmente prestados o controlados por el Estado; b) Viejos monopolios coloniales; c) Nacionalizaciones en diferentes ramas y períodos; d) Apoyo a la ejecución de políticas o planes económicos e) Compra de empresas privadas en quiebra para mantener el empleo y producción; f) Cubrir la falta de inversión privada; g) Producir aquellas ramas necesarias, que por su baja rentabilidad o alto riesgo de inversión, ausentan al sector privado; h) Evitar la penetración extranjera en las actividades de tecnología de punta y, i) Cubrir necesidades sociales. (p. 120)

Ahora bien, en el Ecuador, las empresas públicas están sustentadas constitucionalmente; lo cual está señalado en los siguientes artículos de la Constitución de la República del Ecuador:

Art. 225 el sector público comprende, entre otros, a: 3) Los organismos y entidades creados por la Ley para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; y, 4) Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos;

Art. 315 de la Constitución de la República dispone que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Además, y con el objeto de darle viabilidad a lo establecido en la constitución, la Ley Orgánica de Empresas Públicas (2017), describe en su art. 4, a una empresa pública como:

Entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la

República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Están destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

El texto constitucional y la legislación orgánica dan sustento a la creación y ejercicio de las Empresas Públicas, en la que la gobernanza se hace presente, observándose un mandato de articulación entre las políticas públicas centrales y las descentralizadas, tal como se indica en el artículo 9 de la misma Ley Orgánica de Empresas Públicas (2017), en la que se señala:

Art. 9.- Atribuciones del directorio. - Son atribuciones del Directorio las siguientes: 1. Establecer las políticas y metas de la Empresa, en concordancia con las políticas nacionales, regionales, provinciales o locales formuladas por los órganos competentes y evaluar su cumplimiento.

Sin dudas, es una forma de direccionar la concentración de esfuerzos para el desarrollo nacional y local desde las políticas públicas, que al final vienen a representar el eje principal del ejercicio de gobernanza institucional.

*Calidad en el servicio al usuario. Una apuesta en las empresas públicas*

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2008) señala en su Carta Iberoamericana de la Calidad para la Gestión Pública, en su principio 2, en la cual la define, lo siguiente:

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo con metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo con resultados cuantificables

que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. (p.3)

El mismo CLAD (2008), agrega lo siguiente:

Teniendo en consideración que el objetivo de toda política pública es el bienestar de las personas, se requiere fortalecer las capacidades institucionales públicas para dar satisfacción a los requerimientos ciudadanos de integración y pertenencia. A tal efecto, es necesario impulsar criterios de universalización que atiendan la diversidad y complejidad de dichos requerimientos, así como fortalecer la calidad de la gestión pública para que sea un real instrumento al servicio de la cohesión social. (p. 4)

Desde la concepción de Atiaga (2018) “las empresas públicas están obligadas por el Estado y las empresas privadas por la economía, incluir mecanismos de control necesarios en cuanto a la gestión y herramientas de gestión que se incorpore para conseguir calidad, consecuentemente satisfacción, posteriormente beneficios económicos” (p. 42)

Para Viñas (2018) el concepto de calidad dentro del ámbito de la administración pública pudiera entenderse como:

La satisfacción de las demandas de los ciudadanos de que los servicios públicos se dispensen de buena forma a pesar limitaciones presupuestarias; los estándares y las características de los servicios públicos deben ser una decisión política, siempre con una asesoría técnica, conociendo las preferencias de la población destinataria y considerando las limitaciones presupuestarias puesto que la satisfacción de algunas instituciones públicas se desconoce. (p. 333)

### *Constructo metodológico*

La metodología es la forma en que debemos abordar situaciones, desde la investigación científica hay otras formas de describirlo. Para Taylor y Bodgan (1988), “el término metodología alude a la forma en que se enfoca el problema y a cómo buscamos las respuestas. Esta varía según los intereses, supuestos y propósitos de

investigación” (p. 11), estos mismos autores plantean que la metodología “designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas” (p. 13), partiendo de lo anterior, es necesario destacar las dos perspectivas que existen en las ciencias sociales: la positivista y la fenomenológica.

Para entender un poco más del método fenomenológico, Husserl diserta que es un método con:

La cual se pretende describir las cosas mismas como se presentan a los sentidos, sin prejuicios, convicciones ni preconcepciones teóricas –de ahí que en este enfoque las hipótesis se hallen vetadas–, asumiendo así la actitud natural de quien conoce un fenómeno por vez primera enfocando la atención, la razón y los sentidos en las cosas mismas.

El presente trabajo de investigación es de perspectiva fenomenológica-interpretativa. Desde lo fenomenológico, se busca entender el fenómeno social desde la propia realidad del actor en su espacio natural. Aquí, la conducta humana, es lo que define al mundo a partir de lo que la gente dice y hace. Basado en esto, la fenomenología intenta comprender, mediante instrumentos cualitativos, como la observación directa y participante, la entrevista, los grupos focales y la etnografía, entre otros, como es el hábitat natural de los actores y que piensan de él.

Ahora bien, desde lo interpretativo la investigación busca abordar el problema desde su contexto natural, los investigadores se han despojado de todo prejuicio, pensamiento previo, idea preconcebida sobre la problemática percibida que genere algún sesgo que perjudique a la investigación, se buscan datos relevantes con coadyuven a la concepción o emergen de una nueva teoría, estos datos son el resultado de una revisión teórica (saturación o comparación constante) por parte de los investigadores, así como de los informantes claves (sujetos estudiados), desarrollar una codificación de estos datos, y por último, la definición de una teoría sustantiva.



Como ya se entiende, la investigación es de metodología cualitativa. En este sentido, se busca entender las diferentes posturas sobre este método. Inicialmente con Sánchez-Flores (2019), quien subraya sobre la investigación cualitativa, lo siguiente:

Los estudios cualitativos son una forma diferente y alternativa de generar conocimientos científicos, en un espacio donde solo es posible ahondarse en la subjetividad bajo la cualificación fenoménica y hermenéutica, mediante las cuales se pueda extraer desde sus profundidades información valiosa que permita comprender su dinámica interna y externa para explicar – con sus ineludibles limitaciones generalizables y de precisión– la naturaleza de los hechos que se tenga por objeto conocer a través de su interpretación inductiva y bajo la aplicación meticulosa de los diversos métodos y técnicas de que dispone el enfoque cualitativo. (p. 111)

La postura de Strauss y Corbin (2002) sobre la investigación cualitativa es que está “produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación” (p. 11-12); agregando Eisner (1998): “es más probable que aparezcan nuevos conceptos cuando se experimentan nuevos fenómenos”. (p. 42)

Para Álvarez-Gayou (2003), el enfoque cualitativo “implica la búsqueda de la subjetividad, así como, explicar y cómo interactúan éstas y los significados subjetivos individuales o grupales, esto la hace inductiva, ya que permite al investigador, a partir de los datos, desarrollar conceptos e interacciones”. (p. 41); como forma de destacar su componente subjetivo, Gadamer (2001) señala sostiene que permite “describir, comprender en términos de observación. El conocimiento empírico tiende a responder la pregunta: ¿Cómo? ¿Cómo es lo real, cómo es el hecho..., para llegar a comprender describiendo?”. (p. 43)

Tal como se puede observar, la investigación cualitativa es inductiva dado que los investigadores construyen sus conceptos e interacciones a partir de los datos disponibles, siendo flexibles en

sus actuaciones, partiendo de una pregunta de investigación no tan elaborada; el escenario y las personas estudiadas son vista de una firma holística por parte de los investigadores, es el todo lo que se estudia, y nos las variables que la componen; Se interactúa con las personas, su espacio, sus vivencias, sus costumbres, por ello se le califica de naturalista; busca comprender a las personas desde la esencia que los impulsa, por ello su busca sentir y vivir la realidad del mismo modo en que la viven sus habitantes.

Lo comentado en el párrafo anterior, permite traer lo comentado por Vegas-Meléndez (2013), quien sostiene que la investigación cualitativa “es una forma idónea de entender que el componente epistemológico se hace presente en una investigación cualitativa de una manera muy particular, y que la misma parte del discurso generado a lo largo del tiempo, sobre la temática estudiada”. (p. 55)

De lo anterior, Damiani (2009) en correspondencia al componente epistemológico, mencionado por Vegas-Meléndez (2013) indica que:

El examen del saber entendido como posibilidad de poder afirmar la existencia, la naturaleza, las cualidades del objeto conocido; conocimiento como saber que se contrapone a la ignorancia, a la opinión, a la fe, al prejuicio, a la suposición infundada. La epistemología se entiende como la reflexión sistemática sobre el conocimiento, que pretende poder decir <cómo sabemos> y <qué cosa sabemos acerca del mundo>. (p. 31)

Un aspecto filosófico como la epistemología es de suma importancia en los estudios de las ciencias sociales; por ello, en esta investigación asume lo pertinente de su enfoque. En este sentido, el mismo Vegas-Meléndez (2022) sostiene que:

No cabe dudas que la revisión epistemológica conlleva a una reflexión aún más profunda del objeto de estudio, incluyendo su entorno; por ello, resaltar su existencia desde una postura de aporte al cambio, es una condición que pocos objetos de estudio poseen, por ello, el aporte viene dado por la razón de su existencia. (p. 55)

Tal como se ha señalado, el diseño cualitativo permite al investigador apartarse de sus creencias, perspectivas y prejuicios; todas las perspectivas disponibles son valiosas y válidas, en la que los marginados o apartados son tomados en cuenta; el sentido humanista de la investigación cualitativa permite conocer a las personas desde sus ideas y de su constante lucha con la sociedad, sus aspiraciones y demandas; además el enfoque cualitativo permite al investigador mantenerse en mundo de lo empírico y lo subjetivo, la observación de lo cotidiano, el contraste de los datos con lo que hace y dice el sujeto. Todo un mundo exquisito de conocimiento desde lo cualitativo.

Por último, se encuentra lo señalado por Giddens (1987), cuando da un toque especial al tema del diseño de la investigación cualitativa, al indicar que esta es una especie “doble hermenéutica” lo que se presenta en ella. Esto lo señala Giddens (1987) por la forma en que se da el proceso de interpretación que desarrolla todo investigador en las ciencias sociales sobre las interpretaciones que hacen las propias personas sobre la realidad de su espacio natural y entorno.

Por ello, es bueno el acompañamiento que recibe Giddens (1987) de Monje (2011) quien señala que la investigación cualitativa “tiene una base epistemológica en la hermenéutica y la fenomenología. Bajo estas perspectivas los actores sociales no son meros objetos de estudio como si fuesen cosas, sino que también significan, hablan, son reflexivos”. (p. 12)

Continuando con el diseño de la investigación, la misma es de nivel descriptiva. La misma puede ser utilizada en una investigación cuantitativa o cualitativa; en esta investigación es desde la perspectiva cualitativa, se focaliza en describir con detalle una realidad limitada, específicamente en el contexto de la gobernanza y de las empresas públicas.

Según Hernández-Sampieri (2020), la investigación descriptiva, tiene sus propios rasgos y características, y desde su perspectiva considera lo siguiente:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 32)

Por su parte, Ramos-Galarza (2020), indica sobre la investigación descriptiva, lo siguiente: “en la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno”. (p. 3)

A su vez, Guevara et al., (2020) indica que “el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”. (p. 171)

No cabe dudas, que el componente descriptivo contribuye a que los investigadores se focalizaron en describir el comportamiento de las personas en la E.P. Corporación Nacional de Electricidad, identificar su estructura organizativa y ámbito, descubriendo su entorno; haciendo un ejercicio descriptivo desde la experiencia, las vivencias, las historias expresadas; todo desde una interpretación de los sujetos involucrados.

#### *Técnicas de recolección de información*

De alguna manera se ha dejado implícito el uso de las técnicas de recolección de información, sin embargo, se reafirma el uso de la observación directa y la entrevista semiestructurada.

En cuanto a la técnica de la observación directa, Valles (1997) comenta:

Adiferencia del experimentador, del “observador” se espera que no manipule el contexto natural donde tiene lugar la acción que se investiga. A diferencia del encuestador o del documentalista,

el “observador” no puede contentarse sólo con la información indirecta del entrevistado o de los documentos”. (p. 142)

Por otra parte, Sabino (1996), nos dice que *observar*; en una investigación científica, es “estudiar algo detenidamente, concentrando nuestra atención en aquello que nos proponemos conocer..., es capturar lo que no descubre una mirada casual o impremeditada, aprendiendo una multitud de datos que de otro modo no llegaríamos a hacer plenamente conscientes”. También precisa Sabino (1996) que “observar sistemáticamente, es recoger datos de un modo organizado y regular para encontrar respuestas a lo que no sabemos, pero, deseamos conocer”.

De acuerdo con las opiniones precedentes, se aprecian claramente tres ideas:

El acto de observar los fenómenos con la finalidad de recoger la información y que permite conocer algo que nos llama la atención, es deliberado y organizado

La observación debe realizarse con un propósito definido

Y que este acto ser hábilmente dirigido y cuidadosamente registrado

El siguiente instrumento de recolección de información usado en la investigación, es la entrevista en profundidad, a la que Holstein y Gubriun (1995), describen de la siguiente forma:

Se extiende mucho más allá de formular preguntas. Las mismas comprenden: alentar pertinencias subjetivas, apuntar posibilidades interpretativas, facilitar correcciones narrativas, sugerir perspectivas alternativas y entender diversos horizontes de significados. (p. 55)

También están Balcázar, González, Gurrola y Moysén (2013), la cual descifran “Cabe subrayar que las entrevistas a profundidad permiten conocer a la gente los bastante bien como para comprender lo que quiere decir, y crear una atmósfera en la cual se exprese libremente”. (p. 60); esta técnica representa una forma de indagación de tipo personal, inmediata y no

estructurada, que es utilizada especialmente para identificar historias de vida comunitaria o social.

La investigación ha seleccionado informantes claves por sus conocimientos, experiencias en debates académicos y escritos científicos. No ha sido una selección fácil, debido a la buena cantidad de informantes con las descripciones anteriores; sin embargo, la facilidad de acceso y de compartir por parte de los entrevistados, ha resultado una satisfacción plena para los investigadores. Entre los componentes que han permitido una significativa narrativa, está lo expresado en la matriz axial (resumen: tabla 1).

### **Estrategia de análisis – Hallazgos sustantivos encontrados**

Lo expresado en la tabla 1 por los informantes claves, representa el discurso del actor. Con la intención de contribuir con la representación discursiva, Foucault (2004), indica que es “...conjunto de los enunciados que dependen de un mismo sistema de formación, y así podré hablar del discurso clínico, del discurso económico, del discurso de la historia natural, del discurso psiquiátrico...” (p. 118); con ello, el autor deja muy en claro que el discurso da para todo tipo de escenarios, lógicamente con un acertado nivel de formación.

Este discurso ha sido interpretado por los investigadores, la estrategia utilizada para tal fin ha sido la llamada Teoría Fundamentada (sugerida su instrumentación en la Unidad de Titulación); gracias a ella, no solo se ha considerado las entrevistas, sino todo aquel documento, teoría, postura, y aspectos resaltantes en la observación directa.

Uno de los más estudiosos de la teoría fundamentada (TF), Glaser (1992), la caracteriza de la forma siguiente: Es una metodología de análisis, unida a la recolección de datos, unida a una recolección de datos, que utiliza un conjunto de métodos, sistemáticamente aplicado, para generar una teoría inductiva sobre un área sustantiva. El producto de investigación final constituye una formulación teórica, o un conjunto integrado de hipótesis conceptuales, sobre el

**Tabla 1**  
*Categorías Emergentes de la Entrevista en Profundidad*

C ó d i g o s sustantivos	Códigos axiales	Conceptos sustantivos	Categorías
- EEPP transparentes en su gestión, abiertas al escrutinio público, tolerantes a la crítica y permeables a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía	-Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano	- Empresas públicas focalizadas en la calidad del servicio al cliente	-
- Adopción de estrategias de innovación, racionalización y mejora de la gestión pública, orientadas por la calidad	- Calidad en la gestión pública implica la práctica del buen gobierno - La calidad en la gestión pública contribuirá a facilitar el desarrollo económico y crear condiciones adecuadas y sostenibles para la competitividad y productividad nacional	- La estrategia de calidad tiene que ser anticipativa y adaptativa, siempre atenta a los cambios del entorno dinámico	<b>Gobernanza como praxis para viabilizar la calidad en las EEPP</b>
- Establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y de excelencia en la gestión pública	- Perspectiva sistémica, que genere una visión compartida que dirija los esfuerzos transformadores a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos	- Principio de coordinación y cooperación para generar gobernanza	

**Fuente:** A partir de entrevistas en profundidad

área sustantiva que es objeto de estudio. (p. 16)  
 Otros, igualmente revisores de su teoría, Glaser & Strauss (1967), la definen de esta manera:

La teoría emergente a la que se refiere la Teoría Fundamentada consiste en un conjunto de categorías, subcategorías, propiedades y dimensiones relacionadas entre sí, que dan cuenta de un fenómeno determinado, mediante un proceso de descripción, comparación y conceptualización de los datos. Las construcciones emergentes que devienen de los datos en la Teoría Fundamentada se denominan “teoría sustantiva”, dado que se refieren a la explicación de un fenómeno delimitado a un contexto particular. La teoría sustantiva es aquella que se desarrolla a partir de un área de investigación empírica particular como por ejemplo el cuidado de los pacientes, la delincuencia, el trabajo, etc. (p. 34)

Lo mismo, Strauss y Corbin (2012) agregan, posteriormente, componentes diferenciadores a lo expresado por Glaser & Strauss (1967), revelando la conveniencia de desarrollar una triangulación durante la propia saturación teórica, valiéndose de una (utilizada en esta investigación) fase *relacional*, cuya ejecución se da en dos fases de codificación: 1.- “codificación axial” y, 2.- “codificación selectiva”. Por ello, Strauss y Corbin (2012), proponen “una codificación axial es el proceso de relacionar las categorías a sus subcategorías, denominado “axial” porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones”. (p. 27)

Estos autores, Strauss & Corbin (2002), sostienen que la codificación selectiva:

Es un proceso en el cual todas las categorías emergentes se integran dentro de un esquema conceptual, en torno a una categoría central o nuclear. La categoría central tiene un importante poder analítico, dado que permite reunir las categorías para formar un todo explicativo al tiempo que permite informar acerca de la variación entre las categorías. (p. 29)

Recomiendan, Strauss y Corbin (2002), la necesidad de “utilizar matriz condicional consecencial como estrategia para profundizar en las relaciones entre las condiciones/ consecuencias micro y macro, de tal modo que

pueda explicarse cómo el entrecruzamiento de las condiciones y consecuencias crean los contextos para la acción/interacción” (p. 37). En la tabla 1, se pudo evidenciar el surgir de los “códigos in vivo” (resumen), además de los elementos más significativos de la narrativa de los informantes claves, cuyo valor discursivo es de tipo sustantivo desde cada postura, contribuyendo en el aprendizaje de los investigadores.

Es bueno conocer otras impresiones sobre la teoría fundamentada, por ejemplo

para Schettini y Cortazzo (2015), esta es “una metodología de análisis que está unida a la recolección de datos y permitirá la formulación de un conjunto integrado de hipótesis conceptuales”. (p. 33); también se encuentran Abero, Berardi, Capocasale, García y Rojas (2015), quienes subrayan que “en la teoría fundamentada el investigador indaga en los datos a fin de descubrir nuevas propiedades que se correspondan con sus categorías teóricas” (p. 109). Por último, Kornblit (2007), indica que la TF, “se basa

en la premisa de que la teoría es necesaria para poder conocer de forma profunda

un fenómeno social, y dicha teoría está vinculada con el trabajo de campo y su

correspondiente análisis simultáneo. (p. 89)

Ahora bien, en cuanto al uso del método hermenéutico como instrumento de interpretación, Gadamer (2001), considera que este facilita el camino para lograr entender, comprender e interpretar el discurso de los informantes claves, y de quienes han sido los impulsores de la teorías que se estudian desde un momento originario, por ello, el propio Gadamer (2001), señala que “A fin de tener una ordenación conceptual dentro de los expuesto por los informantes es necesario establecer un recorrido para la comprensión, interpretación y aplicación de lo manifestado” (p. 18). Por su parte Sánchez-Flores (2019), sostiene que “el propósito de esta concepción es múltiple, pero su

origen se remonta a la intención de comprender (verstehen) la naturaleza de los hechos en su propio contexto de ocurrencia. (p. 444)

Estas orientaciones han establecido, por parte de los investigadores, los siguientes conceptos sustantivos:

1.- Empresas públicas focalizadas en la calidad del servicio al cliente, 2.- Transparencia y participación ciudadana, 3.- La orientación a la calidad en la gestión pública supone maximizar la creación de valor público. 4.- La estrategia de calidad tiene que ser anticipativa y adaptativa, siempre atenta a los cambios del entorno dinámico. 5.- Principio de coordinación y cooperación para generar gobernanza. (ver matriz axial)

Estos conceptos sustantivos han contribuido en una propuesta (categoría central): ***Gobernanza como praxis para viabilizar la calidad en las Empresas públicas.***

La configuración de una estrategia de calidad desde la gobernanza institucional puede contribuir a que las administraciones públicas, y en espacial la gerencia de las empresas públicas recuperen la confianza de los ciudadanos/ usuarios, sobre todo en la relacionada con los servicios públicos, que bien puede ser responsabilidad de los gobiernos subnacionales, o que forman parte de los sectores estratégicos de un estado.

En el caso específico de la Corporación Nacional de Electricidad - CNEL EP, se hace imprescindible abrir espacio a la denominada gobernanza colaborativa propuesta en el Plan Creando Oportunidades, dado que es una orientación a que las estructuras de poder y la sociedad organizada unan fuerzas para delinear estrategias de desarrollo, partiendo desde una participación activa de las partes, así como trazar la meta de la transparencia y la rendición de cuentas sobre las políticas y actos de la corporación. Ambos, sin dudas, saldrán ganando en este proceso.

Desde la investigación, se considera que esta praxis puede hacer un bien estratégico a la E.P. Corporación Nacional de Electricidad (CNELEP) de la Provincia de Manabí, en la que los actores que forman parte de su entorno puedan sentir que se les toma en cuenta en las tomas de decisiones que tiene la corporación y que sin dudas afectan a los usuarios del servicio. Además, con ello, se estaría cumpliendo el mandato de la gobernanza colaborativa, también conocida como la institucional.

Para dar una idea más clara sobre la gobernanza institucional y sus alcances, Vegas-Meléndez (2022), la refiere de la siguiente manera:

- Mayor participación ciudadana en el contexto de las políticas públicas focalizadas
- Fortalece la descentralización administrativa y la desconcentración operativa, esto gracias a que las políticas públicas locales son debatidas y aprobadas en las instancias subnacionales
- Contribuye al llamado gobierno abierto; esto gracias a la apertura de los espacios digitales, y de interconexión con la ciudadanía, fortaleciendo la parte del gobierno cercano
- Garantiza que los grupos de interés se muestren como poseedores de propuestas propias a las particularidades que tiene la sociedad hoy día
- Facilita el equilibrio de poder en la toma de decisiones, mostrándose como equilibrada
- Promueve la gestión visible, competitiva y con sentido de identidad. (p. 55)
- Este aporte de Vegas-Meléndez (2022), es reforzado posteriormente al indicar que la gobernanza viabiliza:
- La participación ciudadana en espacios deliberativos pensados en redes de asociación o colaboración
- El desarrollo de procesos que generan valor público
- Da visibilidad a una gestión con sentido de oportunidad para el desarrollo (p. 56)

### Reflexiones Finales

Tal como ya se conoce, es de perspectiva cualitativa, cuyo enfoque fenomenológico-

interpretativo busca identificar la esencia del sujeto desde su ámbito natural, además de encontrar un espacio para la comprensión de los escenarios que contribuye con la interpretación de los investigadores sobre las interpretaciones de los informantes claves (doble hermenéutica).

El cumplimiento por parte de los autores, de la línea de investigación se ha dado con éxito. Como bien se sabe, el Programa de Maestría en Administración Pública de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí, tiene como línea de investigación: Gobernanza institucional; esta línea se fortalece a través de esta investigación dada la temática, pero a su vez, el debate sobre el esquema en que se debe configurar la gobernanza dentro de las empresas públicas, y en especial a la Corporación Nacional de Electricidad - CNELEP (provincia de Manabí), lo cual le permita mejorar sustantivamente sus procesos de calidad en la atención al usuario. Sin dudas, sería un gran logro institucional.

Los hallazgos han sido igualmente significativos. Entre ellos, destacan el hecho de que las empresas públicas se deben focalizar aún más en la calidad del servicio al cliente, la transparencia y la participación ciudadana deben ser una política pública autóctona, la orientación a la calidad en la gestión pública debe suponer la maximización de creación de valor público, las estrategias de calidad tienen que ser anticipativa y adaptativas, siempre atenta a los cambios del entorno dinámico, y sostener el principio de coordinación y cooperación para generar gobernanza.

Ante ello, se espera que la E.P. Corporación Nacional de Electricidad (CNELEP) de la Provincia de Manabí pueda asumir estas sugerencias que, sin dudas, se convierten en una buena praxis gerencial, lo cual contribuirá en la instrumentación de una gobernanza institucional viable y comprometida con la transparencia de los procesos que se desarrollan. Esta transparencia, permitirá elevar los niveles de calidad de atención al usuario.

La propuesta que se plantea está direccionada de la siguiente forma: **Gobernanza**

*como praxis para viabilizar la calidad en las Empresas públicas.* Mediante ella, la E.P. Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) de la Provincia de Manabí puede generar estrategias y mecanismos que faciliten su implementación. Con ello, la ciudadanía sentirá un mayor acercamiento de la EP a sus planteamientos y demandas. La gobernanza institucional es un hecho, por lo cual la E.P. Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), puede sustentar sus acciones desde la políticas establecidas -ya mencionadas en el documento- en el Plan Nacional de Desarrollo (Plan Creando Oportunidades).

Se da por culminada la investigación. Los investigadores agradecen la lectura.

### Referencias Bibliográficas

- Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., García, S., & Rojas, R. (2015). Investigación Educativa. Abriendo puertas al conocimiento. Publicaciones CLACSO
- Álvarez-Gayou J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y Metodología*. Editorial. Paidós.
- Atiaga-Romero (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública. Universidad Técnica de Ambato.
- Balcázar, P., González, N., Gurrola, G., y Moysén, A. (2013). Investigación cualitativa. Universidad Autónoma del Estado de México
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2020). *Carta Gestión Pública Iberoamericana para el Siglo XXI*. Documentos del CLAD: Consensos y Declaraciones. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/Carta-Iberoamericana-de-Innovacion-10-2020.pdf>
- Cerrillo-Martínez, Agustí (2005). “La gobernanza hoy: introducción”. En: Cerrillo-Martínez, Agustí. La gobernanza hoy: 10 textos de referencia. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública; Instituto Internacional de Gobernabilidad de Catalunya, pp. 11-36. ISBN: 84 7351 239 1
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019). *La gobernanza en América Latina*. Documentos de la CEPAL. [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/gobernanza\\_multi-nivel\\_v5\\_vl.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/gobernanza_multi-nivel_v5_vl.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2014). *Notas sobre la teoría de la empresa pública de servicios de infraestructura y su regulación*. Documentos de la CEPAL.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *La gobernanza europea - Un Libro Blanco*. Comunicación de la Comisión. [COM. 428 final - Diario Oficial C 287 de 12.10.2001]. <https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/summary/white-paper-on-governance.html>
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 Última modificación: 13-jul-2011 Estado: Vigente. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Damiani, L.F. (2009). *Epistemología y ciencia en la modernidad*. Universidad Centra de Venezuela. Ediciones de la Biblioteca-EBUC, ediciones FaCES-UCV.
- Foucault, M. (2004). *Un diálogo sobre el poder y otras conversaciones*. Edit. Alianza.
- Fukuyama F. (2013). *La gobernanza: una nueva forma de gobernar frente a los problemas públicos*. <https://consynergiamx.wordpress.com/2016/02/02/la-gobernanza-una-nueva-forma-de-gobernar-frente-a-los-problemas-publicos/>
- Gadamer H. G. (2001). *Fundamentos de la hermenéutica*. Siglo XX Editores.
- Glaser, B. (1992). *Basic of Grounded Theory Analysis: Emergence vs Forcing*. Edit. Sociology Press.

- Glaser, B. y Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative*. Edit. Aldine de Gruyter.
- Giddens, A. (1967 [1993]). Las nuevas reglas del método sociológico. Buenos Aires: Amorrortu. (PDF) *Mundo de la vida, comprensión y acción intersubjetiva en la sociología fenomenológica de Alfred Schütz*. [https://www.researchgate.net/publication/272755386\\_Mundo\\_de\\_la\\_vida\\_compreension\\_y\\_accion\\_intersubjetiva\\_en\\_la\\_sociologia\\_fenomenologica\\_de\\_Alfred\\_Schutz](https://www.researchgate.net/publication/272755386_Mundo_de_la_vida_compreension_y_accion_intersubjetiva_en_la_sociologia_fenomenologica_de_Alfred_Schutz)
- Gibert, J. (1999). Los conceptos de ‘mundo de la vida’ y ‘mundo cotidiano’ en la obra de Schütz. *Revista Colombiana de Sociología* (4), 1, 54-61. <http://repositorio.uvm.cl/gsd/collect/sociol/index/assoc/HASH01d7.dir/doc.pdf>
- Hernández-Sampieri R. (2017). *Metodología de la Investigación*. 7ma. Edición. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hierro Recio L. A., y Herrera-Maldonado J.M. (2019). Mecanismos de intervención del sector público. Las empresas públicas.
- Holstein, J. A.; Gubrium, J. F. (1995). *The active interview*. Thousand Oaks (CA). Edit. Sage
- Husserl, E. (2004). Ideas relativas a una fenomenología pura y a una filosofía fenomenológica. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España
- Kaplan, M. (1996). *El Estado latinoamericano*. México D.F, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Edición electrónica, <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/15/tc.pdf>.
- Kornblit, A. (2007). Metodologías cualitativas en ciencias sociales: Modelos y procedimientos de análisis. Edit. IBLOS.
- Kooiman (2017). Modelo de gobernanza interactiva. *Revista Territorios y regionalismos*. <http://revistasacademicas.udec.cl/index.php/rtr/article/view/1360>
- Klijjn, Erik-Hans; Koppenjan, Joop (2016). *Governance networks in the public sector*. Abingdon: Routledge. ISBN: 978 0 415707015
- Ley Orgánica de Empresas Públicas (2017). Registro Oficial Suplemento 48 de 16-oct.-2009 Última modificación: 19-may.-2017 Estado: Reformado. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Morales C, F. (199). La Empresa Pública en América Latina, Origen, desarrollo y crisis: El caso de Chile. [www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/77/trb/trb9.pdf](http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/77/trb/trb9.pdf).
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2014). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública. Reforma administrativa a la mejora continua*. <https://www.oecd.org/gov/PGR%20SPain%20Resumen%20Ejecutivo.pdf>
- Polack, V.; Martínez, S. y Ramírez, C. (2019). Las asociaciones público-privadas como instrumento de gobernanza colaborativa: apuntes para el debate y retos para la gestión. *Reflexión Política*, 171-183
- Pollitt, C. y Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis of Public Management, Governance and the Neo-Weberian State* (Tercera edición). Edit. Oxford University Press.
- Plan Nacional de Desarrollo (PND, 2021). Plan de Creación de Oportunidades. Gobierno del Ecuador. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>
- Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2007). La democracia de ciudadanía: Una agenda para la construcción de ciudadanía en América Latina. <https://controlatugobierno.com/bibliografia/la-democracia-de-ciudadania-una-agenda->



- para-la-construccion-de-ciudadania-en-america-latina-pnud/
- Ramos-Galarza (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica* (2020) Vol. 9 (3). ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X.
- Sabino, C (1996). Los caminos de la ciencia. Ed. PANAPO
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa. La Plata: Universidad Nacional de La Plata (EDULP).
- Strauss A, y Corbin J. (2012). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Ed. Universidad de Antioquia. En línea: <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>
- Taylor S.J. y Bodgan R. (1998). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Editorial PAIDOS.
- Uvalle B. (2001). Gobernabilidad, transparencia y reconstrucción del Estado. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v50n203/0185-1918-rmcps-50-203-97.pdf>
- Valles, M., (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Edit. L SINTESIS, S.A; ISBN: 84-7738-449-5.
- Vegas-Meléndez H., y Solorzano Calero M. (2022). Nuevos enfoques en la gestión pública para una gobernanza institucional inteligente. *Revistas 593 Publisher*. Sep 30, 2022. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1448](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1448)
- Vegas-Meléndez H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. *Revista Polis*. <https://journals.openedition.org/polis/12661>
- Vegas H. (2015). *Gestión pública local, gobernanza y participación: una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela*. Tesis Doctoral. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2119/hvegas.pdf?sequence=1>
- Vegas-Meléndez H. (2013). Investigación cualitativa para el abordaje de la gestión pública local. *Revista Observatorio Laboral Revista Venezolana*, Vol. 6, N° 11. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv6n11/art04.pdf>
- Viñas, V. (2018). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 1-13. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf>
- Vives, X. (2007). El Buen Gobierno de las Empresas Públicas. Occasional Paper OP (7/12)
- Subirats, J. (2009) “Gobernanza y educación”, en *Educación y vida urbana, 20 años de ciudades educadoras*. Asociación internacional de Ciudades Educadoras.
- Witker J. (1979). La tenencia como instrumento de control y coordinación de las empresas públicas: su eventual aplicabilidad a la realidad jurídica económica de México. <http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/pdf/DerechoComparado/34/art/art5.pdf>