UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE QUE RECIBE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, (EMAAL-EP) LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA DE LA CIUDAD DE LOJA"

Tesis previa a optar el grado en Administración Pública

AUTORA: Navarro Jiménez, María Fernanda

DIRECTOR DE TESIS: Dr. Dávila, Mario Belin

LOJA-ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Doctor.

Mario Belín Dávila Puruncajas

DIRECTOR DEL INFORME FINAL DE TESIS

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada ***"Estudio del nivel de satisfacción ciudadana con respecto a los servicios de agua potable que recibe de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) la ciudadela Ciudad Victoria de la ciudad de Loja",*** presentada por la egresada: Navarro Jiménez María Fernanda; fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con los requerimientos establecidos por la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, 11 de Diciembre del 2015

Dr. Mario Belin Dávila Puruncajas

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

NAVARRO JIMÉNEZ MARÍA FERNANDA, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autor: Navarro Jiménez, María Fernanda

Firma:

Cédula: 1104559057

Fecha: Loja, 11 de Diciembre del 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Navarro Jiménez María Fernanda, declaro ser Autora de la Tesis titulada: **"ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE QUE RECIBE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, (EMAAL-EP) LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA DE LA CIUDAD DE LOJA"** , como requisito para optar al grado de **Ingeniera en Administración Pública,** autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en RDI, en las redes de información del País y del exterior, con las cuales tenga convenio la universidad.

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los 11 días del mes de Diciembre del 2015, firma la Autora:

Firma:

Autora: Navarro Jiménez, María Fernanda

Cedula: 1104559057

Dirección: Loja, Huari 26-79, entre Teniente Maximiliano y Shiris

Correo Electrónico: fers_1990@hotmail.es

Celular: 0991937883

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Dr. Mario Berlin Dávila

Tribunal de Grado:

Ing. Edgar Mauricio Burneo A. PRESIDENTE

Eco. Paúl Cueva Luzuriaga VOCAL

Ing. Verónica Morocho Pasaca VOCAL

DEDICATORIA

La presente investigación les dedico a mis padres, a mi hijo Sebastián y a mi esposo por todo el apoyo bridado incondicionalmente, por ser la razón de este logro en mi vida.

A todas aquellas personas que me apoyaron y me asistieron para la culminación de mis estudios y del presente trabajo de Tesis.

María Fernanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, al Área Jurídica Social y Administrativa por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de profesionalizarme en la Carrera de Administración Pública, que me permitió adquirir los conocimientos necesarios para poder culminar mi carrera, a los docentes, personal administrativo, de manera especial al Director de la presente Tesis, quien me guio con sus conocimientos y experiencia para el diseño y elaboración de este trabajo.

A las familias que viven en la ciudadela Ciudad Victoria y los servidores públicos que amablemente me colaboraron en la Empresa Municipal de Agua Potable para la culminación del mismo.

Y a todas las personas que me ayudaron en forma directa e indirecta a la elaboración de esta tesis de grado.

La Autora

1. TÍTULO

“ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE QUE RECIBE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, (EMAAL-EP) LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA DE LA CIUDAD DE LOJA“

2. RESUMEN

La presente investigación analiza el nivel de satisfacción social de los moradores de la ciudadela Ciudad Victoria sobre el servicios de agua potable que reciben, de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) de la ciudad de Loja", tomando como base, la información recopilada directamente de los beneficiarios de la zona a estudiar y demás información obtenida por fuentes primarias y secundarias fidedignas (declaraciones de los funcionarios de la EMAAL-EP, periódicos, página web del Ilustre Municipio de Loja), puesto que no existen proyectos similares de estudios de los servicios que presta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja, y considerando que el estudio de satisfacción es un instrumento esencial en toda empresa para la implementación de mejoras en los servicios, se ha creído conveniente desarrollar el presente tema.

Actualmente existe un abastecimiento ineficiente del servicio de agua potable en la zona urbana, especialmente en los barrios occidentales. Solamente los sectores centrales y suroccidental de la ciudad, cuentan con un suministro de agua las 24 horas del día, el resto de la ciudad sufre severos racionamientos del líquido vital.

Una vez establecidos los parámetros y técnicas como recopilación bibliográfica la cual permite obtener conceptos básicos y la técnica de observación que permite detectar la problemática, los cuales llevan un lineamiento consecutivo y secuencial para el cumplimiento de los objetivos planteados y plantear propuestas que contribuirán a contrarrestar las debilidades, para que de esta manera la empresa mejore la prestación del servicio.

ABSTRACT

This research analyzes the level of social satisfaction of the inhabitants of the citadel Ciudad Victoria on water services they receive, the Public Company of Water and Sewer (EMAAL-EP) in the city of Loja "taking basis, information collected directly from beneficiaries in the area to study and other information obtained from reliable primary and secondary sources (statements of officials EMAAL-EP, newspapers, website Ilustre Municipality of Loja), since no there are no similar study projects the services provided by the Municipal Public Enterprise for Water and Sewage of the city of Loja, and considering that the satisfaction survey is an essential tool for any company to implement improvements in services, has seen fit to develop this theme.

There is currently an inefficient supply of drinking water in urban areas, especially in the western districts. Only the central and southwestern parts of the city, have a water supply 24 hours a day, the rest of the city suffers severe rationing of vital liquid.

Having established the parameters and techniques such as bibliography which allows for basic concepts and techniques of observation to detect the problem, which carry a consecutive sequential guideline for the implementation of the objectives and to make proposals that will help counter weaknesses, so that in this way the company to improve the service.

3. INTRODUCCIÓN

El agua es un elemento esencial para la vida, el hombre la utiliza para satisfacer sus necesidades básicas y en gran parte de sus actividades, además interviene en la mayor parte de los procesos relacionados con la transformación de la superficie de la tierra y del clima.

Ecuador es un país con agua suficiente en términos nacionales y con cuatro veces más agua que el promedio per cápita mundial. Pero el problema es que está mal distribuida, que la contaminación crece y que las fuentes se destruyen de manera acelerada, (A. Acosta Espinoza, 2013).

Hoy en día, es prioridad tanto para el gobierno nacional, como local enfocarse en la calidad del servicio público, esto porque en la normativa vigente consta como mandato la calidad de los servicios públicos, se puede corroborar en el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009-2013, en el objetivo 12 "Construir un Estado para el Buen Vivir" aborda la calidad de los servicios públicos desde un enfoque de derechos humanos, señalando que es necesario establecer estándares que garanticen de manera efectiva los derechos sobre aspectos relacionados con la disponibilidad de los servicios, accesibilidad y adaptabilidad.

Asimismo, tiene como propósito promover la gestión de servicios públicos de calidad que sean oportunos, continuos y de amplia cobertura para fortalecer los mecanismos de regulación considerando aspectos como: a) estimular las alianzas público-privadas que permitan mejorar la eficiencia en la provisión de bienes y servicios públicos, b) consolidar un nuevo esquema estatal de regulación y control sobre los servicios y bienes públicos que permitan su universalización, c) mejorar la relación e integración de las entidades del sector público mediante el apoyo de

herramientas tecnológicas de la información y comunicación para lograr simplificar trámites y reducir requisitos, entre otros (Política 12.5, Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009-2013).

Por otra parte al analizar la problemática local se conoce que en la ciudad de Loja a través de los medios de comunicación (diario La Hora Loja, el Mercurio, Publicaciones electrónicas en la página de noticias del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Loja) y los primeros contactos (servidores de la EMAAL-EP), existen algunos problemas con el servicio de agua potable que presta la EMAAL-EP), puesto que la demanda de agua potable siempre es mayor a la oferta, esto por el incremento acelerado de la población y de las nuevas urbanizaciones.

Actualmente existe un abastecimiento irregular del servicio de agua potable en la zona urbana, por averías en la conducción de agua cruda en el tramo Shucos - Carigán (Blog de noticias Municipio de Loja, 2013).

La ciudadanía se queja por la mala calidad del servicio, particularmente por los cortes y tarifas elevadas inesperadamente, y sin avisos, los cortes a cualquier hora y día, esto en el centro de la ciudad, mucho menos en los barrios periféricos, esta situación se vive a diario. Un servidor de la empresa manifiesta: “Las denuncias son múltiples y a diario se receptan cerca de 50 quejas”.

En base a estos antecedentes y por no existir un estudio relacionado al tema de satisfacción de servicio de agua potable en la EMAAL-EP, esta investigación pretende aportar con información que contribuya al mejoramiento de dicho servicio, por lo que se ha creído conveniente realizar un **“Estudio del nivel de satisfacción ciudadana con respecto a los servicios de agua potable que recibe de la**

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) la Ciudadela Ciudad Victoria de la Ciudad de Loja“, este se enfoca en valorar objetivamente la percepción de los ciudadanos sobre el servicio de agua potable y utilizar posteriormente esta información para mejorar el rendimiento en aquellas áreas que contribuyen más a aumentar la satisfacción del cliente, incluida la coordinación con el titular del servicio y otras partes implicadas, según proceda.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. Empresa Municipal Vivem-Loja

El Municipio de Loja, en consideración a que el Art. 194 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal faculta que, "La municipalidad podrá constituir empresas públicas para la prestación de servicios públicos cuando, a juicio del concejo esta forma convenga más a los intereses municipales y garantice una mayor eficiencia y una mejor prestación de servicios, el 14 de marzo de 2005 expidió la "Ordenanza de Constitución de la Empresa Municipal de Vivienda - Vivem Loja", con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, que se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la presente ordenanza y demás normas pertinentes[1].

La empresa Vivem-Loja, hasta el 2010, había avanzado con los programas de vivienda expuestos en los Cuadros 1 y 2:

Cuadro 1. Programas habitacionales de la empresa Vivem-Loja

Nombre del programa	Casa		Departa mento	Lote urbanizado
	1 piso	2 plantas		
Ciudad Victoria	513	327	-	-
Ciudad Alegría	-	619	352	-
Lote Bonito	10	-	-	182
Santiago	-	-	-	24
San Lucas	-	-	-	10
Cascarilla	500	200	-	-

Fuente: I. Municipio de Loja.
Elaboración: María Fernanda Navarro Jiménez, 2014.

[1] I. Concejo Cantonal de Loja. 2005. *Ordenanza de constitución de la empresa municipal de vivienda*

Cuadro 2. Condiciones financieras de las viviendas de la Vivem-Loja

Descripción	Casa		Departamento
	1 planta	2 plantas	
Área de construcción m^2	38	92	63
Entrada 30% (US$)	3 900	6 750	4 500
Crédito US$	4 100	10 750	5 500
Costo de la vivienda US$	13 000	22 500	15 000
Financiamiento crédito	6 años $ 91/mes; 12 años $ 60/mes	6 años $ 204/mes; 12 años $134/mes	6 años $ 105/mes; 12 años $69/mes

Fuente: I. Municipio de Loja.
Elaboración: María Fernanda Navarro Jiménez, 2014.

4.1.1 Proyecto de Vivienda "Ciudad Victoria"

El Proyecto Habitacional Ciudad Victoria, al que está dirigido este proyecto de investigación, fue diseñado por el Ilustre Municipio de Loja, negociando la entrega de los bonos de vivienda, que no fueron administrados por los interesados, sino invertidos por los constructores designados por los técnicos del Municipio.

Las categorías de vivienda a las que se aplicó el bono compensatorio fueron:

- Vivienda 1: hasta 1 060,00 dólares.
- Vivienda 2: de 1 061,00 hasta 1 200,00 dólares.
- Vivienda 3: de 1 201,00 a 1 430,00 dólares; y,
- Vivienda 4: de 1 431,00 a 1 660,00 dólares.

El problema existente, según los datos de prensa del diario La Hora, Vivienda Social, (2010), "es que en Ciudad Victoria el 50% de casas aún no están ocupadas; de esta forma no se cumple el objetivo del programa". Los resultados de una encuesta preliminar efectuada por la autora a los moradores del sector, confirmó que efectivamente alrededor del 25% de las unidades habitacionales se encuentran

arrendadas u ocupadas por personas que no corresponden a los miembros de los jefes de familia adjudicados. Asimismo, en el recorrido efectuado para la encuesta se observó que 246 viviendas estaban desocupadas.

4.2. Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja, (EMAAL-EP).

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja, (EMAAL-EP), anteriormente venía funcionando como Unidad Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (UMAPAL) de acuerdo a Ordenanza aprobada el 13 de septiembre de 1996.

El Art. 57 del Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, establece como atribuciones del Consejo Municipal, aprobar la creación de empresas públicas o la participación de empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la constitución y la Ley. En ese sentido, "a los 12 días del mes de marzo de 2012, se aprueba la ordenanza que constituye, organiza y regula el funcionamiento de la Empresa Pública Municipal" antes mencionada.

Esta empresa tiene por objeto la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, sus servicios complementarios, conexos y afines que podrían ser considerados del interés colectivo, así como la gestión integral de recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hídrico.

Realizar estudios que permitan mejorar su estado económico, financiero y administrativo, entre otros. Además tiene autonomía financiera y operativa.

Actualmente la Empresa no cuenta con edificio propio, está ubicada en las mismas instalaciones que fueron de UMAPAL esto es en el edificio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, cuenta con equipos de alta tecnología y opera tres plantas de tratamiento para potabilización del agua.

Actualmente el 100%, de los moradores de la ciudadela Ciudad Victoria poseen los servicios de agua potable, que les provee la Empresa EMAAL-EP, servicio del cual se han generado varios inconvenientes, tales como cortes constantes muchas de las veces sin previo aviso, en algunas ocasiones manifiestan los usuarios que notan presencia de impurezas en el agua, generados por daños constantes en las tuberías que distribuyen el servicio[2].

Por manifestaciones de los mismos funcionarios se crean estos problemas por materiales no adecuados que utilizan para realizar las reparaciones de forma más eficiente, lo que ocasiona las averías constantes.

4.3. Constitución de la República del Ecuador.

La constitución de la República del Ecuador, en el capítulo segundo; Derechos del buen vivir, Art. 12, manifiesta, "El Estado garantiza el derecho humano al agua como elemento fundamental e irrenunciable. Como también en el capítulo quinto; Sectores estratégicos, servicios y Empresas Públicas,

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

[2] Información obtenida por medio de las encuestas aplicadas a los moradores de la Ciudadela Ciudad Victoria.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

4.4. Ley de Empresas Públicas

En el título II; de la definición y constitución de las Empresas Públicas, Art 4.- Definiciones.- Las empresas públicas son 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. Estarán 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.

4.5. Servicio al cliente/usuario.

Un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción, mientras para ser adquirido usado o consumido para la satisfacción de una necesidad, y según La America Marqueting Asociatión (AMA) (1960), conceptualiza un servicio como aquellas actividades identificadas por separado, que se realizan para lograr la satisfacción y las exigencias de sus clientes[3].

4.6. Satisfacción del Cliente/Usuario.

La evolución de la gestión de calidad, tiene como consecuencia el dar mayor importancia a la satisfacción de las expectativas del cliente, que para el caso de la prestación de los servicios públicos viene a constituir en el usuario, como eje central

[3] MUÑIZ GONZALES, Rafael. Asociación Americana de Mercadeo. 1937

y principio básico de la calidad, por tanto indican que “Un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente”, (Moreno M. y otros, 2001).

Según Rojas Moran, (2003), la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dependiendo de la expectativas, puesto que si los usuarios tienen perspectivas bajas, o si tiene acceso limitado del servicio, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

4.6.1. Elementos que conforman la satisfacción del cliente/usuario.

De acuerdo a Sánchez, (2011), la satisfacción está conformada por tres elementos:

a) **El Rendimiento percibido:** hace relación al desempeño o la entrega de valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Se percibe de la siguiente manera:
    - ✓ Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
    - ✓ Basado en los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio.
    - ✓ Dada la complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

b) **Las expectativas**: las expectativa son lo que esperan los clientes o usuarios con respecto a un servicio o producto, se produce por el efecto de una o más de estas tres situaciones:

- ✓ Compromisos que hace la misma empresa con respecto al servicio o producto que ofrece.
- ✓ Experiencias de otras ciudades.
- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

c) **Los niveles de satisfacción:** luego de realizar la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- ✓ **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

4.7. La calidad del servicio y sus dimensiones.

Según, Salamea, A Y Yanza, Y. (2013), la calidad es la medida de la dimensión en que un servicio satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien, mencionaremos a continuación cinco dimensiones que nos permita medir la calidad de un servicio si se quiere tener éxito dejando de lado si se trata de un cliente interno o externo.

- ✓ **Respuesta.-** la capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción, la lentitud del servicio es algo que difícilmente agrega valor para el cliente.
- ✓ **Atención.-** hace referencia a todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse escuchado, recibir información adecuada.

- ✓ **Comunicación.-** demostrar claramente que están entendiendo a los usuarios y también que los usuarios están siendo atendidos, ya que para los usuarios es incómodo esperar para que luego alguien le comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc.
- ✓ **Accesibilidad.-** ¿Dónde están los funcionarios la mayor parte del tiempo?, ¿Cuántas veces suena el teléfono antes de que alguien lo atienda?, ¿cuántas personas han requerido de sus servicios y no lograron encontrar al funcionario o no lograron comunicarse a tiempo?
- ✓ **Credibilidad**.- Punto esencial para los usuarios ya que necesitan confiar en la veracidad de la información que reciben y la calidad del servicio brindado.

4.8. Servicio al cliente en el sector público[4].

El servicio al cliente en el sector público ha ido demostrando un cambio radical con un servicio ágil, moderno, con turnos electrónicos, buen trato y empleo de tecnología al servicio del cliente comparado con lo que se percibía en años anteriores.

El servicio en años anteriores se percibía como poco técnico, maltratos, y corrupción, en donde para adquirir la atención o un servicio se demoraba mínimo un medio día y en muchas ocasiones días enteros. Sin embargo con las nuevas políticas de trabajo que se han ido implementando en el sector público estos inconvenientes han disminuido notablemente empezando con la extensión de los horarios de trabajo en todas las Instituciones Públicas. Antes las instituciones públicas laboraban en un horario que no a todos nos favorecía y de igual manera en la hora de almuerzo se

[4] María f., Salamea A. y María C. Yanza Y., "Propuesta de medición de la calidad del servicio de provisión de agua potable y Alcantarillado que abastece a la Parroquia de Sayausi la Empresa E.T.A.P.A. -EP", 2013, Cuenca- Ecuador.

cerraba la atención ocasionando, que muchas de las personas que necesitaban realizar un trámite no tengan acceso.

Esta situación ha cambiado, para la mayoría de Instituciones, la nueva modalidad hace que los funcionarios se turnen para poder atender cómodamente al cliente principalmente en los horarios que se toman para el almuerzo, esta modalidad de ampliación de horarios y turnarse se lo realiza con la finalidad de eliminar la mala imagen que se tenía de una institución pública.

4.9. El estudio de satisfacción y sus tipos.

Según Valencia, R. (2009) y otros autores, los estudios de satisfacción del cliente constituyen el tipo de investigación de mercados que más se ha desarrollado en los últimos años, debido a la precisión y eficacia para obtener la información requerida con respecto a la satisfacción del usuario.

En este punto se señala el nivel de profundidad con el cual el investigador busca abordar el objeto de conocimiento, entre ellos están:

Estudio exploratorio.- Permite al investigador familiarizarse con el fenómeno que se investiga, para el desarrollo de una hipótesis. Es el punto de partida para la formulación de otras investigaciones con mayor nivel de profundidad.

Estudio explicativo.- orienta a la comprobación de hipótesis causales.

Estudios descriptivos.- Según el nivel de conocimientos, identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables.

De acuerdo a lo expuesto se cree relevante identificar el tipo de estudio descriptivo puesto que sus características son las relevantes para el tipo de investigación que se está realizando en el presente documento.

4.9.1. La medición de la satisfacción a través de encuestas periódicas.

Conocer y medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio, respecto a las prestaciones que reciben, recogiendo directamente sus opiniones requiere previamente, el diseño de una propuesta para su intervención.

Se trata de un estudio muy interesante, en el cual de una manera exhaustiva se recogen las opiniones y expectativas de los usuarios del servicio, en todas sus dimensiones para posteriormente diseñar propuestas de mejora de dichos servicios.

Podemos realizar un estudio sencillo que puedan ser diseñados y desarrollados internamente, por tanto la información que obtendremos será muy valiosa y más sencilla de obtener.

Realizar un estudio para medir la satisfacción de los usuarios, a través de cuestionarios de opinión periódicos, nos va a permitir conocer "quién opina que" es decir, cuántas personas están satisfechas y cuántas están insatisfechas con los diferentes aspectos de los servicio prestado, así como qué es lo que esperan del servicio.

Por tanto, si establecemos un buen sistema de aplicación podremos llegar a obtener información muy clara de una gran cantidad de personas usuarias y con un esfuerzo y dedicación no excesivamente elevados.

4.9.2. Estudio de casos de medición de niveles de satisfacción social con respecto a servicio de agua potable y Alcantarillado.

Durante el proceso de investigación, se pudo comprobó que si existen estudios de satisfacción aplicadas a otras localidades.

Tomando como muestra: la "Propuesta de medición de la calidad del servicio de provisión de Agua Potable y Alcantarillado que abastece a la Parroquia de Sayausi la Empresa E.T.A.P.A - EP", de la ciudad de Cuenca.

Caso de la Parroquia Sayausi de la ciudad de Cuenca: este caso muestra la aplicación del modelo SERVQUAL, para la medición de la satisfacción del servicio de agua potable disponibles en la Parroquia de Sayausi de la ciudad de Cuenca.

Aquí se profundizó en una experiencia concreta para medir la calidad del servicio que se entregan a los ciudadanos de la parroquia los principales hallazgos para la construcción del modelo conceptual en este estudio son los siguientes:

- La experiencia muestra la importancia que tienen las variables demográficas tales como el nivel socio económico, lugar de residencia, edad, etc. respecto a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.
- Si bien el modelo SERVQUAL se aplica a los servicios públicos, el estudio muestra que existen ciertos servicios que tienen una mayor influencia sobre los juicios que tienen los ciudadanos respecto a la calidad y a su satisfacción con los servicios del gobierno local. Algo similar puede ocurrir respecto al tipo de canal que se usa para realizar un trámite y el impacto que éste tenga especialmente si afecta al componente socio económica del ciudadano.

- El modelo sirve básicamente para diferenciar entre las percepciones reales por parte de los clientes acerca del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente. Estudiando aspectos como las necesidades personales, experiencias pasadas, comunicaciones externas, comunicación internas, calidad del servicio, percepciones entre otros.

Además el modelo propone técnicas operativas para asignar pesos a las dimensiones en el cálculo de los índices.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación tiene un enfoque descriptivo, que según *Carlos Méndez Alvarez,* (2006)*; este tipo de investigación permite identificar formas de conducta, actitudes y comportamientos concretos de las personas que se encuentran en el universo de investigación;* es decir con este método se pretende evidenciar el nivel de satisfacción social con respecto al servicio de agua potable de la ciudadela Ciudad Victoria. Es por ello que para cumplir con este propósito se utilizó los siguientes materiales y métodos:

Materiales: Equipo informático (computadoras e impresoras), materiales de oficina, pen drive, Cámara fotográfica, libros, revistas, prensa.

Recursos humanos: investigadora, familias de Ciudadela Ciudad Victoria.

Recursos Institucionales: Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja.

Para esta indagación se seleccionó la metodología afín que permita conocer y comprender de la mejor manera la problemática.

Entre los métodos utilizados está el **método deductivo,** que permitió partir sobre un razonamiento de lo general a lo particular, visualizar casos nacionales, para continuar con temas muy determinados a nivel local, y enfatizar sobre la prestación de servicios de la empresa EMAAL-EP de la ciudad de Loja.

Posteriormente se aplicó el **método descriptivo** que permitió una observación sistemática, estudiando el proceso metódico de prestación del servicio, describiendo, analizando e interpretando las condiciones de los recursos que disponen. De tal

manera que se pudo obtener información relevante para relacionarlos al objeto de la investigación, observando e informándose de la realidad de la empresa.

Además de la información proporcionada por parte de los funcionarios de la empresa EMAAL-EP, la empresa Pública Municipal de Vivienda de Loja VIVEM-EP, portal del Ilustre Municipio de Loja, incluida la información recabada de la prensa Local, con el fin de complementar la investigación.

Una vez establecidos los lineamientos, se procedió a cuantificar los mismos para llegar a sustentar la necesidad de la implementación de un diseño de encuesta para medir el nivel de satisfacción social, expuesta en la presente investigación y la elaboración del cuestionario, de acuerdo a la revisión de la literatura sobre desarrollo del servicio público de agua potable y alcantarillado, encaminado a propender el cumplimiento de los objetivos de la empresa EMAAL-EP.

En la presente investigación NO SE UTILIZO FORMULA para determinar la muestra poblacional, ya que se aplicó a la totalidad de familias que habitan el sector (311 familias), y utilizan esté servicio.

Se desarrolló de esta manera porque la Ciudadela Ciudad Victoria está conformada por 819 viviendas, de las cuales 207 están en reconstrucción, 217 están deshabitadas y con anuncio de venta y otras en arriendo y 54 casa habitadas con familias ausentes, datos que son correspondientes al año 2013.

De esta manera en la técnica de la encuesta se desarrolló preguntas para conocer el contexto general de los encuestados, tales como edad, sexo y educación, esta información se expuso como introducción de los resultados.

Posteriormente se desarrollaron la cuantificación de los resultados de las preguntas aplicadas en la encuesta, que en cumplimiento de cada uno de los objetivos de la investigación se realizaron respectivamente.

Así también se realizaron entrevistas los líderes de las principales coordinaciones, tales como el líder de Gestión técnica de Agua Potable Ing. José Luis Esparza y al Líder de Comercialización y Mercadeo Ing. Jimmy Hidalgo, las cuales nos permitió conocer un poco más de los procesos que cumple la empresa y diversas opiniones que presentan los funcionarios con respecto al ambiente laboral y otras observaciones que complementan la investigación.

6. RESULTADOS

6.1. Estudio de satisfacción social a los moradores de la ciudadela Ciudad Victoria para medir el nivel de satisfacción social sobre los servicios de agua potable que reciben de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) de la ciudad de Loja.

El siguiente análisis muestra la problemática de la ciudadela Ciudad Victoria que cuenta con una población habitacional de 819 viviendas, de las cuales 207 están en reconstrucción, 217 están deshabitadas y con anuncio de venta y otras en arriendo y 54 casa habitadas con familias ausentes, datos que son correspondientes al año 2013.

La empresa abastece al 100% de abonados con el servicio de agua potable, de los cuales se entrevistó a la totalidad de la población de la ciudadela Ciudad Victoria, para determinar la percepción de la calidad del servicio que la empresa brinda a la comunidad.

La mayoría de encuestados son de sexo femenino, con un 34,08% situados entre los 18 y 25 años de edad, seguido del 26,37% que tienen de 46 a 55 años de edad, y con nivel de educación promedio, puesto que el 57,88% de encuestados tienen educación de segundo nivel.

En lo que corresponde al tiempo del servicio de agua potable que recibe la ciudadela Ciudad Victoria, el 90,35 % de la población encuestada cuenta con el servicio de agua potable por más de un año y el restante 9,66% se encuentra repartido en las opciones que se muestran a continuación:

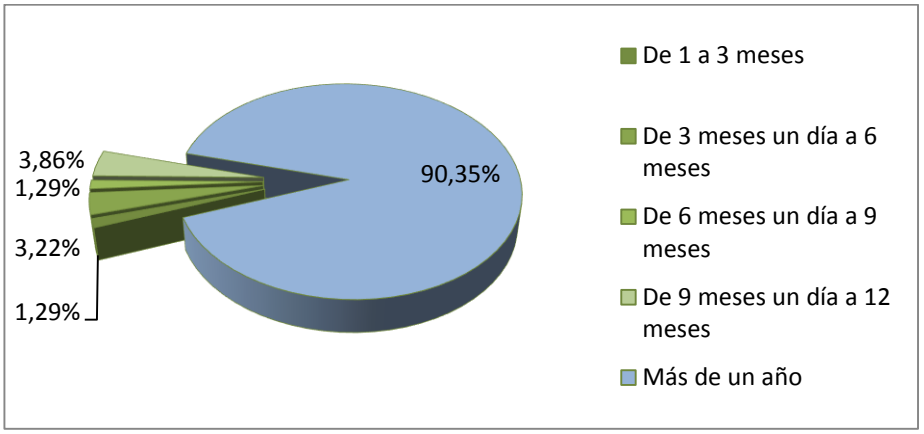


Figura 1. Tiempo que utiliza el servicio
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

Los usuarios que se encuentran utilizando el servicio lo consideran en un 73,63% deficiente, esto se debe a que no se cuenta con un buen manejo del proceso, lo que provoca insatisfacción en los usuarios, supieron manifestar que existen problemas en abastecimiento y calidad del líquido.

A esto responde el líder de Gestión técnica de Agua Potable Ing. José Luis Esparza que para asegurar la calidad del agua se realizan diariamente pruebas de laboratorio estandarizadas, pues deben cumplir con los parámetros establecidos en las Normas INEN.

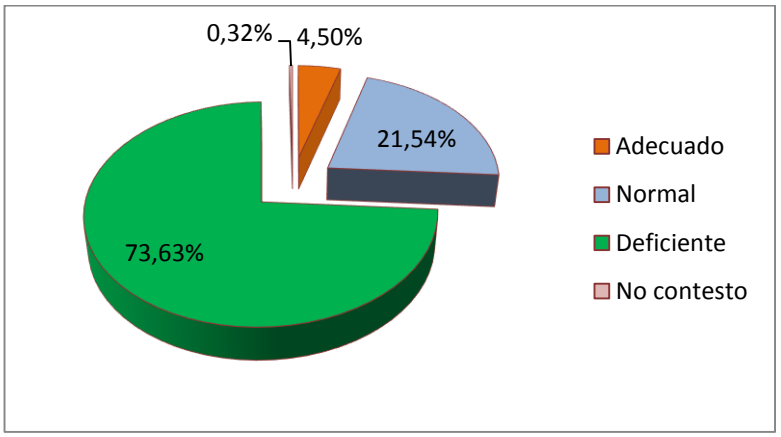


Figura 2. Calificación del servicio por los usuarios
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

De los inconvenientes que consideran, han afectado más a los usuarios el 68,49% manifiestan que son los cortes constates del servicio, mientras que el 31,51% exteriorizan que han detectado la presencia de impurezas en el agua potable, situación que incomoda debido a que el agua es indispensable en el consumo doméstico.

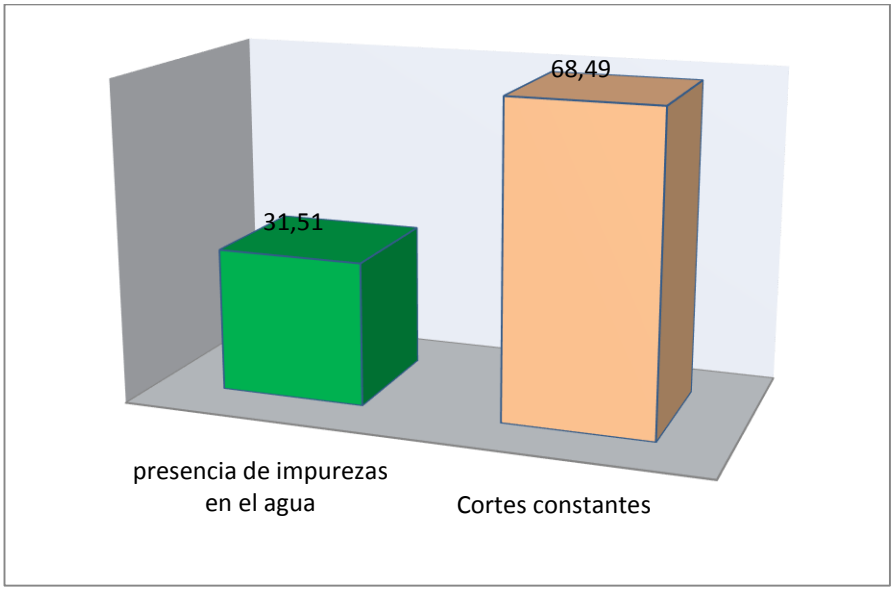


Figura 3. Características del servicio de agua
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

Con respecto a la satisfacción el 31,83%, han tenido la necesidad de realizar reclamos, puesto que no se encuentran conformes con el servicio, en varios aspectos importantes para los usuarios y se cree necesario mejorar para ofrecer un servicio eficiente y de calidad.

A esto el Líder de Comercialización y Mercadeo Ing. Jimmy Hidalgo, manifiesto, que entre los reclamos más frecuentes de la ciudadanía, se encuentran la facturación, interrupciones del servicio y falta de asistencia técnica lo cual lo corroboran los datos obtenidos en las encuestas.

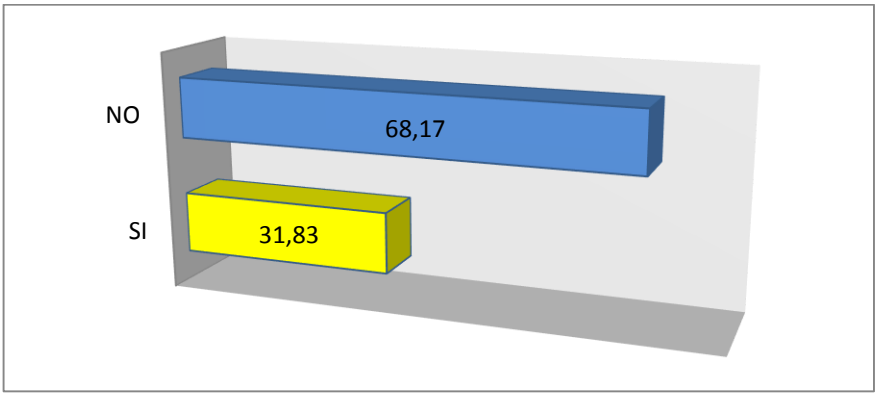


Figura 4.Realiza reclamos a la empresa
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

La calidad y satisfacción se debe incorporar a todos los procesos, el principal problema es el abastecimiento ya que un 19,67% afirma que la causa de los reclamos son los cortes constantes por más de 15 días, demoras en arreglos de tuberías 6,56%; sobrecargo en planilla 3,28% entre otros inconvenientes. Como se muestra a continuación:

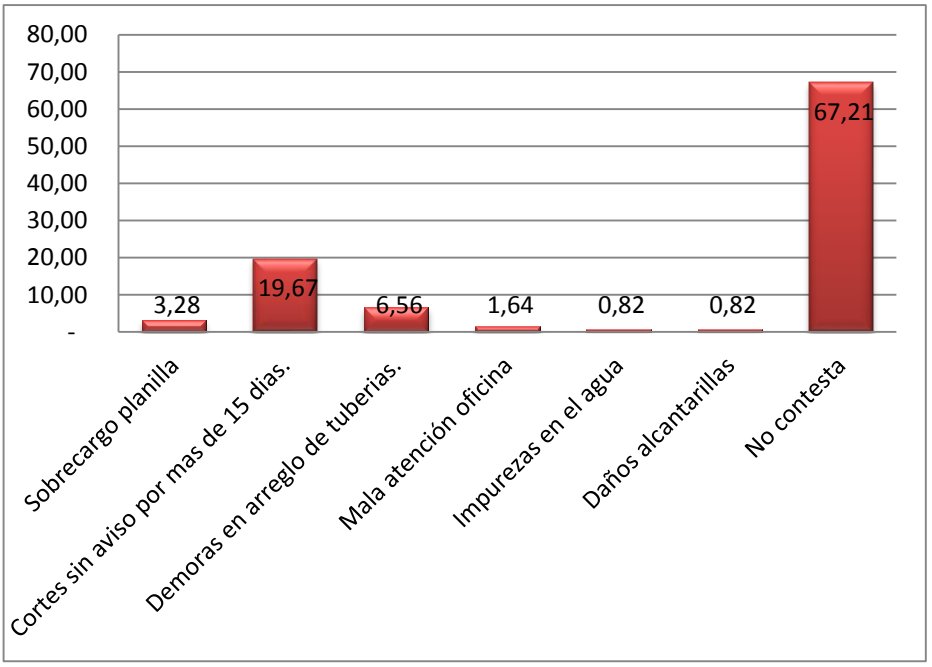


Figura 5. Las causas de sus reclamos
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

En la entrevista que se realizó al Líder de Gestión Técnica Ing. José Luis Esparza, manifestó que considera que todas las solicitudes se atienden de forma inmediata y

eficiente, sin embargo los ciudadanos encuestados no están de acuerdo con esa aseveración, puesto que el 80,39% de los encuestados consideran que no fue favorable la atención, pues al momento de presentar su petición fue muy lento el proceso para obtener respuesta, el restante 19,61% se encuentra repartido en las opciones que se muestran a continuación:

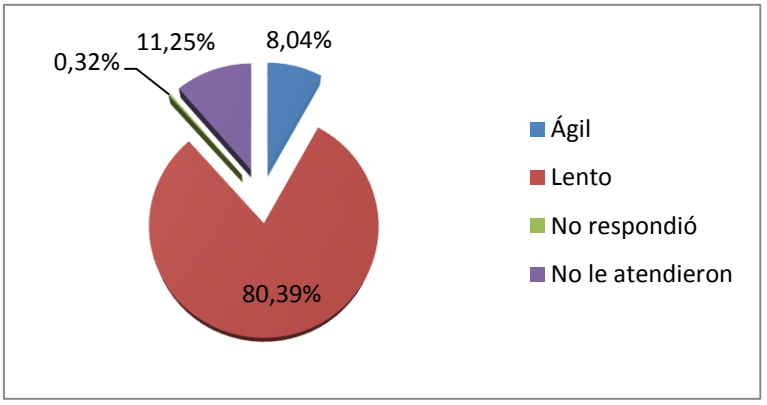


Figura 6. Tiempo que tardo la empresa para atenderle.
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

Con respecto a la tarifa los moradores de la ciudadela se encuentran satisfechos, pues el 81,99% opinan que es un precio módico, no siendo así el restante 15,43% que opina que su precio es elevado y no corresponde al servicio que recibe[5].

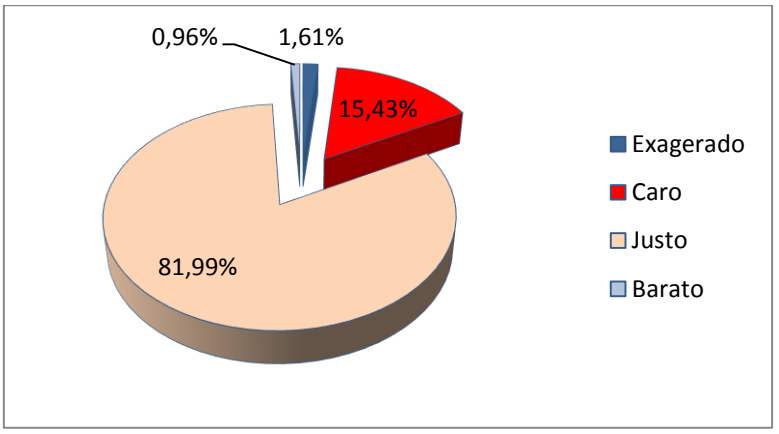


Figura 7. Tarifa del servicio de agua potable.
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

[5] El 15% de encuestados representa a aquellos ciudadanos exigentes, que comparan el servicio de agua potable con la provisión del mismo servicio en otras localidades.

6.2. Establecer los mecanismos administrativos que usa la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) de la ciudad de Loja para brindar este servicio.

La concepción de servicio al cliente comprende desde la atención hasta a la aplicación del servicio, la empresa cuenta con un sistema de quejas y sugerencias pero el 85,53% de la población habitacional encuestada no cuenta con este conocimiento.

Al realizar la entrevista al Ing. Jimmy Hidalgo Líder de Comercialización y Mercadeo, se confirmó que la empresa utiliza, un sistema de quejas y sugerencias que comprende herramientas tales como el e-mail, teléfono y las notificaciones personales, por medio de las cuales la empresa recepta consultas, quejas y sugerencias de los usuarios del servicio.

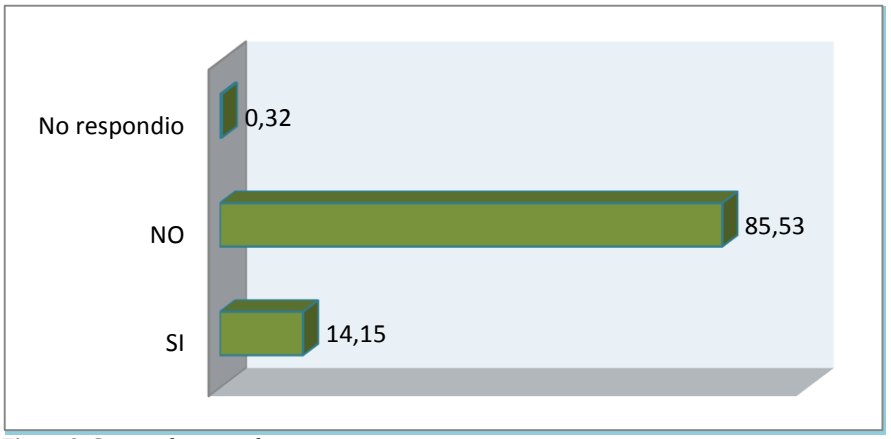


Figura 8. Conoce el sistema de quejas y sugerencias
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

Se evidencia que el 85,53% de los usuarios desconocen este sistema, mientras que el 14,15% de encuestados si ha hecho uso del mismo, lo que da a entender que un 85,53% no han presentado iniciativas ni sugerencia a la Empresa, por lo que no han conseguido manifestar sus puntos de vista y ayudar a mejorar el servicio.

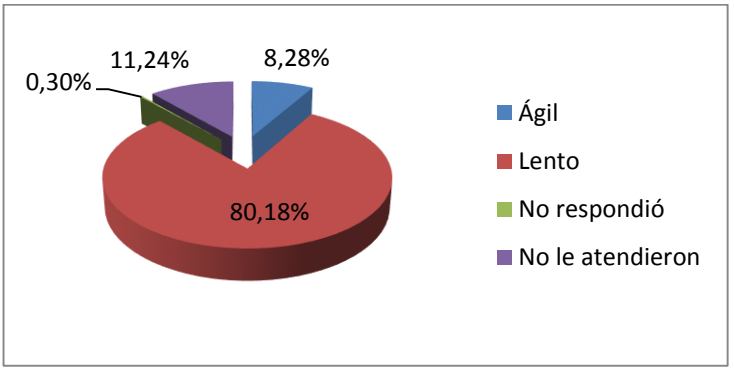


Figura 9. Como considera el sistema de quejas y sugerencias
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

Se pudo comprobar que el 80,18% de los usuarios consideran que el sistema de quejas y sugerencias es lento y en otros casos no atendieron sus solicitudes, por otro lado el 8,28% comenta que la atención fue ágil y con normalidad, a pesar de que el Líder de Gestión Técnica Ing. José Luis Esparza, considera que todas las solicitudes se atienden de forma inmediata y eficiente.

La empresa cuenta con diferentes coordinaciones a las cuales la ciudadanía puede acercarse a realizar sus trámites, el 35,57% de usuarios encuestados acuden con mayor frecuencia al área de Coordinación de Producción de Agua Potable; el 31,19% asegura acudir a la Coordinación de Comercialización y Mercadeo y el restante 33,25% acude a la Coordinación de Alcantarillado y disposición final para solución de sus inconvenientes según sea el caso.

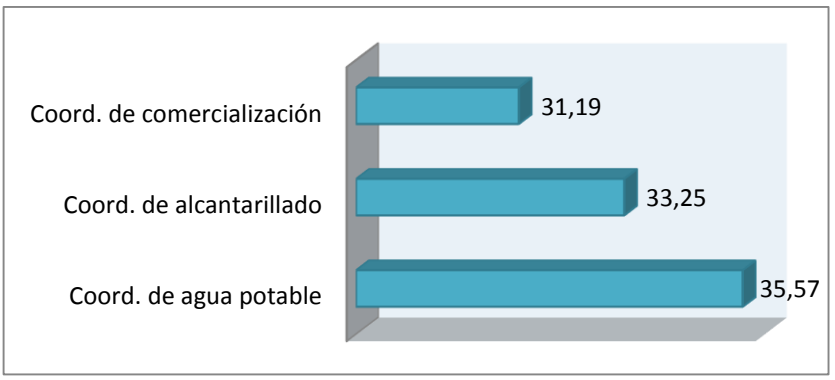


Figura 10. Departamentos a los que acuden con mayor frecuencia
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

La concepción de servicio al cliente inicia con los funcionarios y trabajadores de la empresa, que son quienes conocen los problemas y posibles soluciones, la atención recibida por parte de la Coordinación de agua potable hacia la ciudadanía, en un 30,47% de encuestados la considera de buena calidad, mientras que un 60,22% prefirió no calificar el servicio, estas puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios demostrando una actitud favorable a la empresa, y el restante 2,87% sostiene que la atención es de pésima calidad.

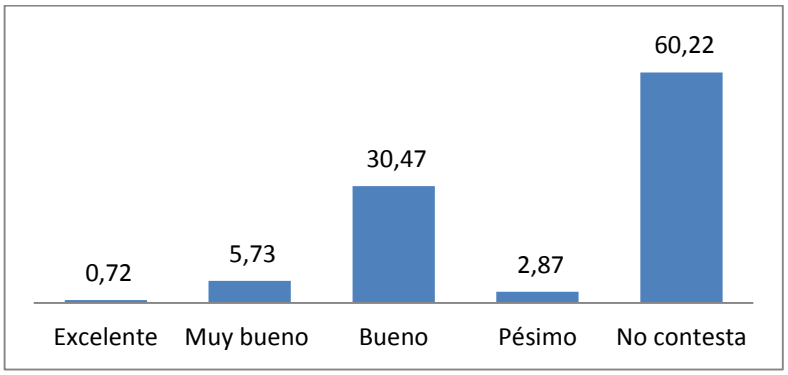


Figura 11. Atención que recibió en la Coordinación de Producción de Agua Potable.
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

De la población encuestada que manifiesta acudir con mayor frecuencia a la coordinación de Alcantarillado y Disposición final, el 17,99% opina que la atención al cliente es de buena calidad, sin embargo el 74,90% decidió no dar su opinión, el porcentaje restante se encuentra distribuido como se muestra a continuación.

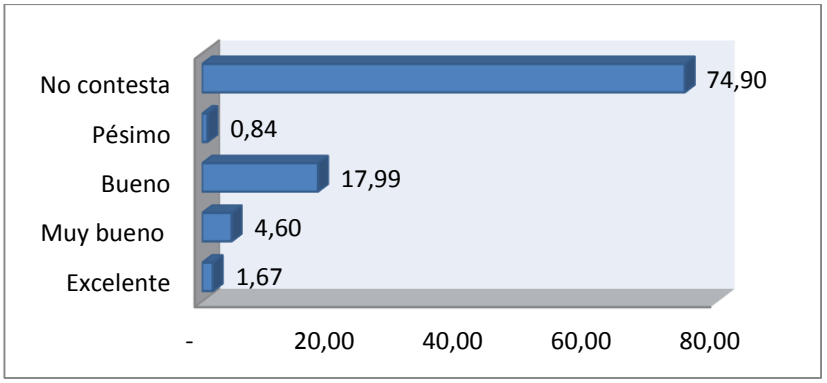


Figura 12. Atención que recibió en la C. de Alcantarillado y Disposición final.
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

Al tratarse de satisfacción del cliente, el cual abarca la opinión acerca de los productos y servicios que ofrece la empresa, dando a conocer los aspectos con los cuales se siente identificado.

Se determinó que, el 34,48% de los usuarios que han acudido frecuentemente a la Coordinación de Comercialización y Mercadeo consideran que la atención al cliente fue satisfactoria, calificando como bueno el servicio en este aspecto, el restante 45,69% decidió no emitir comentarios, cabe recalcar que las puntuaciones son favorables y medianamente satisfactorias.

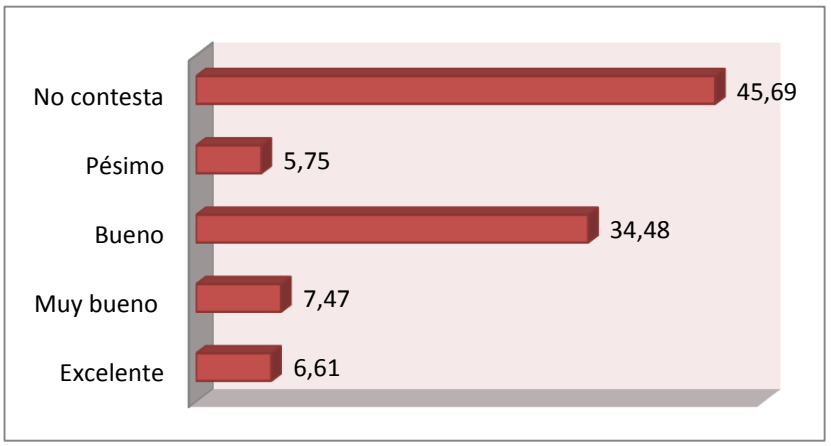


Figura 13. Atención que recibió en la Coordinación de Comercialización y Mercadeo.
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

Podemos apreciar que los medios de comunicación son aquellos que permiten la interacción con la colectividad, lo que nos ayuda a resolver las necesidades del usuario y al analizar los parámetros que utiliza la empresa con respecto a los canales de información, con los que interactúa con el cliente, se pudo determinar que el 50,90% de los usuarios reciben visitas del personal (notificaciones) de la empresa siendo el mayor medio de comunicación utilizado.

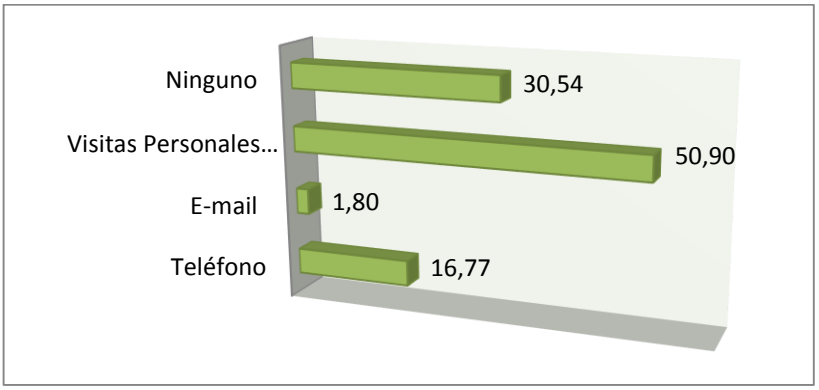


Figura 14. Canales de información más utilizados por la empresa con sus clientes
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

El Ing. Jimmy Hidalgo Líder de Comercialización y Mercadeo de EMAAL-EP confirmo que si existen canales de información con los cuales la ciudadanía puede interactuar como el Email; Visitas Persónales e información por vía telefónica.

Al tratar el tema de la revisiones técnicas que realiza la empresa, se verifico que no son muy aceptadas por la ciudadanía pues un 72,93% de usuarios calificaron las revisiones como medianamente satisfactorias.

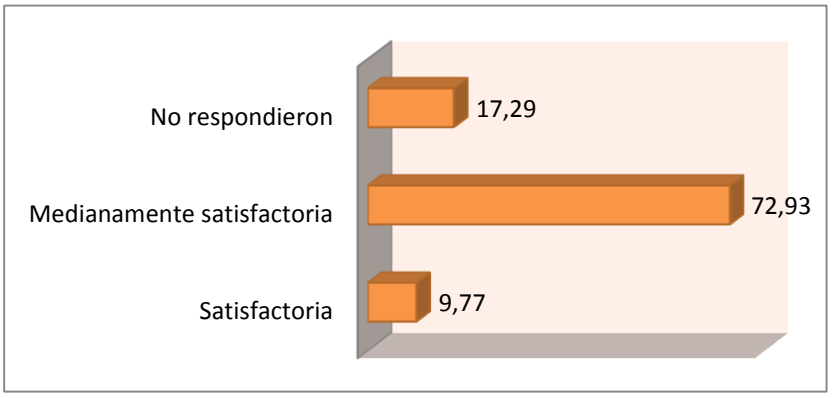


Figura 15. Como fue la atención por revisión de medidor, tuberías, otros.
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

Tomando en cuenta que los usuarios de servicio consideran que la asistencia técnica que brinda la empresa, en un 48,23% solamente la realiza cuando lo solicitan y un 30,23% de encuestados opina que lo hacen muy pocas veces de forma

programada por la empresa, demostrando un nivel medianamente favorable de los servicios de asistencia técnica con los que cuenta la empresa.

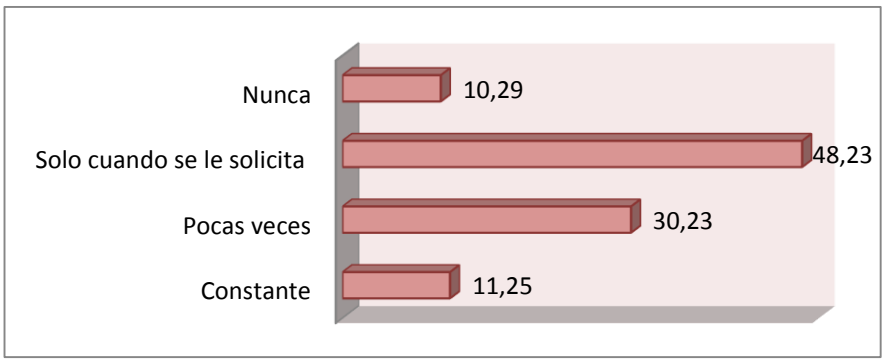


Figura 16. Revisión de redes de agua potable
Fuente: Población habitacional ciudadela Ciudad Victoria
Autor: María Fernanda Navarro Jiménez, 2013.

El Ing. José Luis Esparza Líder de Gestión Técnica de EMAAL-EP manifestó que realizan revisión de medidores una vez al mes, con el fin de detectar anomalías y poderlas corregir a tiempo de forma periódica. El problema es que los materiales utilizados para solucionar estos inconvenientes son de mala calidad, lo que obliga a realizar las reparaciones de forma constante.

Ante lo manifestado por los usuarios, durante la entrevista responden los funcionarios Ing. Jimmy Hidalgo Líder de Comercialización y Mercadeo e Ing. José Luis Esparza Líder de Gestión Técnica, que en la Empresa se verifica el cumplimiento de metas, asignación de responsabilidades y además de la evaluación de competencias y destrezas de los funcionarios, los cuales son sometidos al control interno, para un buen desarrollo de sus funciones, por ende un buen servicio.

6.3. Determinar herramientas que permitan medir el nivel de satisfacción social sobre los servicios de agua potable que recibe la ciudadela Ciudad Victoria de Loja.

Los resultados de la investigación indican que se debe considerar los siguientes aspectos:

El mayor porcentaje de ciudadanos encuestados en la Ciudadela Cuidad Victoria de la Cuidad de Loja, han demostrado una actitud no muy favorable con respecto al servicio de agua potable que reciben de Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, debido a varios inconvenientes de abastecimiento y calidad, tales como la presencia de impurezas en el agua que se sirven en sus hogares, los cortes constantes, cobros excesivos en sus planillas, entre otros.

Es importante resaltar que la falta de comunicación directa con los usuarios ha ocasionado retrasos en la resolución de los problemas generales con de asistencia técnica antes mencionados, aunada a la mala atención que reciben algunos de los usuarios en las instalaciones de la empresa, esto se ha convertido en un problema arraigado que necesita una solución inmediata.

Además aunque la empresa cuenta con un sistema de quejas y sugerencias, en la entrevista realizada al líder de Comercialización y Mercadeo Ing. Jimmy Hidalgo, confirma que la Empresa no cuenta con un sistema que le permita conocer el nivel de satisfacción del servicio.

Razones suficientes para considerar que en la empresa se debe implementar un sistema periódico, como el estudio de mercado, que permita conocer el punto de vista de la ciudadanía y de esta forma poder corregir los puntos débiles de la empresa.

En solución a estos problemas se presenta la propuesta del **"Diseño de un modelo de encuesta para medir los niveles de satisfacción social"** que se cree dará solución a la mayoría de problemas presentados.

Este modelo presenta las siguientes ventajas:

- Permitirá tener una herramienta que permitirá conocer los inconvenientes de la ciudadanía con respecto al servicio prestado.
- Esta modalidad de encuesta implica menos gastos, puesto que se aplicara a los usuarios que lleguen a las Instalaciones a realizar sus pagos.
- Facilidad de cooperación de las personas entrevistadas debido a la presencia del entrevistador, a la vez que permite resolver dudas.

Como también existen desventajas tales como:

- La cobertura seria limitada, puesto que se aplica solamente a quien vayan a las instalaciones de la Institución.
- El entrevistador puede ejercer influencia y debe estar entrenado a la vez que controlado.

6.3.1. PROPUESTA

a) Datos Generales del Proyecto

- **Nombre del proyecto**

Diseño del modelo de encuesta de satisfacción al cliente, para medir el nivel de satisfacción social de los usuarios de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de la Ciudad de Loja.

- **Entidad ejecutora:**

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja.

Delegada: Nivel Operativo: SERVIDORES PÚBLICOS INSTITUCIONALES, de acuerdo a la estructura de puestos institucionales por procesos.

- **Cobertura y localización**

Ciudadela Ciudad Victoria de la ciudad de Loja.

b) Diagnóstico y justificación

- **Descripción de la situación actual**

La ciudadela Ciudad Victoria es una de las ciudadelas que conforman la ciudad de Loja. Tiene una población de 311 familias aproximadamente, que representan la población total de la Ciudadela Ciudad Victoria hasta el 2013, según información obtenida de la Empresa Pública Municipal de Vivienda de Loja VIVEM-EP.

La existencia de la Empresa se basa en los preceptos que manifiestan la Constitución de la República del Ecuador, en el capítulo segundo; Derechos del buen vivir, Art. 12, manifiesta, “El Estado garantiza el derecho humano al agua como elemento fundamental e irrenunciable”.

Así también el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Art. 57 establece como atribuciones del Consejo Municipal, aprobar la creación de empresas públicas o la participación de empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la constitución y la Ley.

Además según el Art., numeral 4 de la Ley de Empresas Pública manifiesta que principio de las empresas públicas, "Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos".

Conjuntamente en cumplimiento del Estatuto de la EMAAL-EP, Art. 206.- Misión de Subproceso de Gestión de Empoderamiento del Usuario.- su misión es ejecutar mejorar y evaluar las actividades, productos o servicios del subproceso de Gestión de Empoderamiento del Usuario en los cuales se sustentará el proceso de Gestión Social, Participación Ciudadana y Comunicación para así lograr cumplir con la misión y objetivos empresariales.

Es de acuerdo a estos Antecedente que la Empresa Pública Municipal de agua potable de la ciudad de Loja, se proyecta a cubrir a cada familia que precisa del servicio de agua potable de forma oportuna y eficiente con la finalidad de cumplir el objetivo para lo que fue creada.

- **Justificación**

Durante las últimas décadas, el Ecuador ha pasado a ser un Estado preocupado por favorecer y atender a la ciudadanía. Hoy sus características incluyen adaptarse a los

distintos cambios sociales, responder de manera efectiva ante crisis internas, comprender y satisfacer, en la medida de lo posible, las exigencias de los ciudadanos.

En este sentido en un sector de la ciudad de Loja, denominado ciudadela Ciudad Victoria se determinó que la mayoría de usuarios están insatisfechos con el servicio de agua potable, siendo el problema central los cortes del servicio de agua continuos, aunada la presencia de impurezas en el agua, además la falta de comunicación entre los usuarios y la empresa.

Debido a esto, la ciudadanía ha renunciado a su participación pasiva desde la que contemplaba el actuar de sus gobiernos, para adoptar un enfoque activo en la comunicación de sus necesidades y exigencias para que sean satisfechas; por ello, se ha vuelto imprescindible que el Estado sea capaz de satisfacer dichas demandas pero que además sea capaz de detectarlas a tiempo, para cumplir, de la forma más efectiva y eficiente, las expectativas ciudadanas.

De acuerdo a estos antecedentes puede determinar que la presente propuesta es de importancia en el sector pues, ayudara a mejorar el servicio de agua potable y alcantarillado, tanto para esta ciudadela como para los demás sectores de la ciudad, puesto que se propenderá el rol protagónico de la ciudadanía en los servicios públicos que reciben o deberían recibir.

- **Línea Base**
  - 73,63% de Ciudadanos insatisfechos con el servicio.
  - El 68% de los inconvenientes con el servicio es por la presencia de impurezas en el agua.
  - El 81, 99% considera que hay lentitud al resolver las peticiones y reclamos realizados a la Empresa EMAAL-EP.

- EL 85,53% de encuestado percibe que necesita mejorar la difusión a la ciudadanía acerca del sistema de quejas y sugerencias existente en la empresa.
- El 30% de encuestado considera que la atención con respecto a cordialidad es buena. Sin embargo el equipamiento físico es inadecuado.

- **Análisis de oferta y demanda**

La satisfacción social con respecto a los servicios públicos de la ciudad de Loja, especialmente de la ciudadela Ciudad Victoria no ha sido atendida por ninguna institución. Es importante recalcar que el modelo de encuesta es aplicable a los demás sectores de la Ciudad de Loja. Por lo tanto se da prioridad de la siguiente manera:

- **Población:** 819 viviendas, de los cuales 207 están en reconstrucción, 217 están deshabitadas y con anuncio de venta y otras en arriendo y 54 casa habitadas con familias ausentes.
- **Población Objetivo:** 311 viviendas habitadas.
- **Oferta actual:** no existe instrumento de medición de satisfacción social.
- **Oferta futura:** Brindar herramienta que permita conocer la percepción ciudadana**,** con el fin de disminuir significativamente el nivel de insatisfacción de los usuarios de los servicios que presta la Empresa, puesto que la mayoría de encuestados (73,63%), califica el servicio como deficiente.

c) **Objetivos**

- **Objetivo General**

Contar con un instrumento que permita conocer el nivel de satisfacción del servicio de agua potable que otorga la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja.

- **Objetivos específicos:**

➢ Aplicar una herramienta que permita medir con eficiencia el nivel de satisfacción social de los usuarios del servicio.

➢ Analizar información obtenida para captar percepción del (la) usuarios/as atendidos.

➢ Fomentar e incorporar la voz del cliente en la toma de decisiones.

- **Indicadores de resultados**

➢ Número de quejas receptadas el año anterior, con respecto al año presente

➢ Porcentaje de familias que están satisfechos con el servicio, con respecto al porcentaje de familias no lo están.

➢ Porcentaje de usuarios satisfechos con respecto a la atención recibida dentro de las instalaciones de la empresa.

➢ Porcentaje de usuarios satisfechos con respecto a la claridad/calidad de la información receptada.

➢ Porcentaje de usuarios satisfechos con respecto al tiempo de espera.

➢ Satisfacción con índice de infraestructura de la EMAAL-EP, con respecto a la comodidad, señalización e higiene.

➢ Porcentaje de problemas resueltos con respecto a las quejas receptadas.

- **Matriz de marco lógico**

Resumen Narrativo de objetivos: Garantizar que se atiendan debidamente las dificultades que se presenten con respecto al servicio de agua potable y alcantarillado.	**Indicadores verificables objetivamente**	**Medios de Verificación**	**Supuestos**
Fin: Propiciar el mejoramiento del servicio de agua potable brindado por la EMAAL-EP	En el año 2015, gran porcentaje de familias obtendrán un servicio integral de la EMAAL-EP	Libro de Actas de asistencia de reuniones. Registro de actividades realizadas por la empresa.	La condición esencial para la aplicación de esta propuesta radica en la capacidad de organización y compromiso de los funcionarios responsables de su cumplimiento.
PROPOSITO (u objetivo General) Contar con un instrumento que permita conocer el nivel de satisfacción del servicio de agua potable que otorga la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Loja.	En el año 2015, 80% de la población satisfechos con el servicio de agua potable	Se verifica de acuerdo a los indicadores de resultados	Empoderamiento del instrumento de medición propuesto, por parte de los funcionarios responsables de su aplicación.
Objetivo Especifico 2: Analizar información obtenida para captar percepción del (la) usuarios/as atendidos.	**Indicadores verificables objetivamente**	**Medios de Verificación**	**Supuestos**
COMPONENTES Revisión detallada del correcto llenado de cada instrumento aplicado.	Porcentaje de encuestas revisadas y foliadas	Encuetas con información completa	No se produzcan errores sistemáticos de llenado del cuestionario.
Actividades Realización de mesas de trabajo para la revisión de las encuestas.	Memos entregados a los funcionarios responsables	Listados de asistencia firmados con fecha y hora	Que los funcionarios revisen con efectividad las encuestas.
Objetivo Especifico 3: Fomentar e incorporar la voz del cliente en la toma de decisiones	En el año 2015, incrementara el porcentaje de usuarios que comentan su apreciación por medio de las encuestas.	Informe final donde se describe los principales resultados y sus variaciones con respecto a la perspectiva fijada.	Que los usuarios otorguen información verídica y sin amplificaciones.

Actividad: Propender que los usuarios participen en las encuestas	Porcentaje de participación de los usuarios en la encuestas con respecto a la población total.	Se verificara con los indicadores de resultados	Información eficientemente recolectada

d) Presupuesto

Tabla 1 Flujo de costos

ITEM	EVALUACIONES TETRAMESTRALES			TOTAL
	1	2	3	ANUAL
GASTOS CORRIENTES				
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO				
Telecomunicaciones	800	800	800	
Servicio de Correo	10	10	10	
Servicios Generales				
Difusión, Información y Publicidad	250	250	250	
Pasajes al Interior	15	15	15	
Gastos en Informática				
Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistem. Informaticos	500	500	500	
Bienes de Uso y Consumo Corriente				
Materiales de Oficina	700	700	750	
Materiales de Aseo	400	400	400	
Taller	800	800	800	
Materiales extras o imprevistos	750	750	750	
GASTOS DE INVERSION				
COSTOS	$ 4.225,00	$ 4.225,00	$ 4.225,00	**$ 12.675,00**

Elaborado: investigadora

e) Estrategias de seguimiento y evaluación.

Para el seguimiento del proyecto se hizo responsable al coordinador de gestión social de participación ciudadana y comunicación, el cual deberá formar una comisión que se haga responsable de vigilar que la aplicación de las encuestas cumplan con los requerimientos en claridad y pertinencia del cuestionario, así como

informar de manera técnica al gerente de la Empresa EMAAL-EP de cualquier anomalía existente en los servicios prestados por la misma.

Será necesaria la elaboración y presentación de un informe semestral sobre el cumplimiento del trabajo por cada comisión encargada, el cual será sistematizado por el área Técnica de la Empresa, en estrecha coordinación con la contadora. Este será revisado y aprobado por la coordinación responsable y remitido al Gerente general. Deberá contener información técnica de las diferentes componentes del trabajo.

MODELO DE ENCUESTA

ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LOJA

Le agradezco el tiempo empleado en contestar la encuesta, la información que proporcione es de extrema importancia, servirá para mejorar nuestro servicio, por lo que le pedimos por favor, que nos ayude contestando con sinceridad esta encuesta. Ayudará a detectar las áreas susceptibles de mejora y lo que se está haciendo correctamente:

- Lea detenidamente cada ítem
- Seleccione con una x la alternativa más acorde con su opinión
- Recuerde que la información que usted suministre será confidencial.

Nombre y apellido: **Dirección:**

Teléfono: **Celular:**

SERVICIO UTILIZADO: * **Seleccione el servicio utilizado en la EMAAL EP**

( )	Adquisición del servicio de Agua Potable
( )	Adquisición de Alcantarillado
( )	Compra o solitudes de cambio de medidores o redes de agua potable
( )	Peticiones de arreglo de daños tuberías, medidores, alcantarillado
( )	Reclamos/o preguntas sobre el servicio que reciben
( )	Facturación

¿Califique la cordialidad del funcionario que le atendió?

Satisfecho	
Insatisfecho	

¿Califica la respuesta que recibió del funcionario?

Fue clara	
Fue confusa	
Evadió su pregunta	

¿Ha presentado alguna vez una reclamación?

¿Cuántas veces ha reclamado?

¿Cuál fue el motivo de la última reclamación que presentó?

1. Demoras en trámites administrativos

2. Trato recibido del personal

3. Limpieza y conservación de las instalaciones.

Califique la Infraestructura de la Institución con respecto a la comodidad, señalización e higiene.

	comodidad	señalización	higiene
satisfecho			
insatisfecho			

Su opinión es importante para nosotros:

……

La encuesta ha concluido. Agradecemos su confianza, de esta manera podremos tomas acciones para mejorar continuamente nuestros procesos.

7. DISCUSIÓN

7.1. Estudio de satisfacción social a los moradores de la Ciudadela Ciudad Victoria para medir el nivel de satisfacción social sobre los servicios de agua potable que reciben de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) de la ciudad de Loja.

La ciudadela Ciudad Victoria está habitada aproximadamente por 311 familias, se encuentra ubicada en el sector Colinas de Obrapía, vía integración barrial, fue iniciativa del Ing. Jorge Bailón Abad, se aprobó el 15 de marzo del año 2005, empezando a construir las viviendas en el año 2006, tiempo después durante los años 2009 y 2010 empezaron a instalar las redes de agua potable.

De los resultados obtenidos se pudo establecer que le Empresa abastece al 100% de la población de la ciudadela Ciudad Victoria, de los cuales en su mayoría son de sexo femenino situados entre 18 y 25 años con nivel de educación promedio, el 90,35% de la población encuestada cuenta con el servicio de agua potable por más de un año lo que permiten apreciar los problemas del sector no son eventos aislados para obtener una visión más clara de la problemática.

En la entrevista realizada al líder de Gestión técnica de Agua Potable Ing. José Luis Esparza afirmo que para asegurar la calidad del agua se realizan diariamente pruebas de laboratorio estandarizadas, pues deben cumplir con los parámetros establecidos en las Normas INEN.

Situación con la que los usuarios no están de acuerdo pues el 73,63% de encuestados consideran que el servicio de agua potable es deficiente, esto se debe a que no se cuenta con un buen manejo del proceso, lo que provoca que existan problemas en la distribución, abastecimiento y calidad del servicio de agua potable.

A lo que el Líder de Comercialización y Mercadeo Ing. Jimmy Hidalgo, manifiesto que entre los reclamos más usuales que se presentan en el sistema de quejas y sugerencias de la empresa, por parte de la ciudadanía están: facturación, interrupciones del servicio y asistencia técnica y todos estos factores inciden para ofrecer un servicio eficiente a la ciudadanía.

El 68,49% de encuestados manifiestan que la mayoría de dificultades son por cortes constantes del servicio, mientras que el 31,51% exteriorizan que han detectado la presencia de impurezas en el agua potable que consumen, situación que incomoda debido a que el líquido es indispensable en el consumo doméstico.

De los cuales el 31,83%, han tenido la necesidad de realizar reclamos, puesto que no se encuentran conformes con el servicio, en varios aspectos importantes y se cree necesario mejorar para ofrecer un servicio eficiente y de calidad.

La calidad es la medida de la dimensión en que un servicio satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien, (Salamea, A y Yanza, Y., 2013).

La calidad y satisfacción se debe incorporar a todos los procesos, el principal problema es el abastecimiento ya que un 19,67% afirma que la causa de los reclamos son los cortes constantes por más de 15 días, demoras en arreglos de tuberías 6,56%; sobrecargo en planilla 3,28% entre otros inconvenientes.

Con respecto a la tarifa el 81,99% de encuestados, opina que es aceptable y se encuentran satisfechos con este aspecto, el porcentaje restante representado por el 15,43% opina que su precio es elevado y no corresponde al servicio que recibe, determinando que la mayoría de usuarios están satisfechos con el precio del servicio.

Tomando en cuenta que los usuarios de servicio consideran que la asistencia técnica que brinda la empresa, en un 48,23% solamente la realiza cuando lo solicitan y un 30,23% de encuestados opina que lo hacen muy pocas veces de forma programada por la empresa. A pesar de que el Líder de Gestión Técnica Ing. José Luis Esparza, considera que todas las solicitudes se atienden de forma inmediata y eficiente.

Confirmamos que la ciudadanía se encuentra medianamente satisfecho con los servicios de asistencia técnica que ejecuta la empresa, lo cual lo confirma el Ing. José Luis Esparza Líder de Gestión Técnica de EMAAL_EP que supo manifestar que realizan revisión de medidores una vez al mes, con el fin de detectar anomalías y poderlas corregir a tiempo, sin embargo considera esta no es una solución viable a largo plazo puesto que los materiales empleados son de baja calidad por lo que se debe realizar varias reparaciones continuamente.

7.2. Establecer los mecanismos administrativos que usa la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) de la ciudad de Loja para brindar este servicio.

Cumpliendo con la verificación de los datos obtenidos se establecen los siguientes mecanismos administrativos los cuales dependen de las coordinaciones que conforman la empresa y la interacción con los usuarios, con el fin de satisfacer sus necesidades.

Se evidencia que el 85,53% de los usuarios desconocen el sistema de quejas y sugerencias, mientras que el 14,15% de encuestados si ha hecho uso del mismo además se pudo comprobar que el 80,18% de los usuarios consideran que el sistema

de quejas y sugerencias es lento y en otros casos no atendieron sus solicitudes, lo que nos da a entender que el sistema es poco eficiente en la atención que se da al público.

Podemos apreciar que los medios de comunicación son aquellos que permiten la interacción con la colectividad, el Ing. Jimmy Hidalgo Líder de Comercialización y Mercadeo de EMAAL-EP confirmaron que si existen canales de información, con los cuales la ciudadanía puede interactuar como Email; Visitas Persónales e información por vía telefónica, lo que nos ayuda a resolver las necesidades del usuario al analizar los parámetros que utiliza la empresa con respecto a los canales de información y mecanismos administrativos con los que interactúa con el cliente.

Confirmándose que el 50,90% de los usuarios encuestados reciben visitas del personal (notificaciones) de la empresa siendo este el mayor medio de comunicación, seguido del 16,77% que se han comunicado por medio del teléfono, el 1,80% por e-mail y el restante 30,54% comenta que no han utilizado ninguno de estos medios para comunicarse con la empresa.

La concepción de servicio al cliente inicia con los funcionarios y trabajadores de la empresa, que son quienes conocen los problemas y posibles soluciones, la cual cuenta con diferentes Coordinaciones, a las cuales la ciudadanía puede acercarse a realizar sus trámites y solucionar sus problemas.

Con respecto a la comunicación interna de la empresa, los funcionarios entrevistados Ing. Jimmy Hidalgo Líder de Comercialización y Mercadeo e Ing. José Luis Esparza Líder de Gestión Técnica, confirman que realizan reuniones de trabajo explicativas sin embargo la difusión no es a todo nivel a pesar de que la Empresa verifica el cumplimiento de metas, para reasignar responsabilidades y además evaluar

competencias y destrezas de los funcionarios que son sometidos al control interno, para un buen desarrollo de sus funciones, por ende un buen servicio.

El 35,57% de usuarios encuestados acuden con mayor frecuencia al área de coordinación de producción de agua potable, la cual se encarga principalmente de la potabilización, mantenimiento y reparación del sistema de distribución del Agua Potable, esta Coordinación cuenta con un nivel medianamente satisfactorio en lo que respecta a la atención que recibieron, el 30,47% de usuarios opinaron que la atención recibida fue de buena calidad por parte de los funcionarios.

El 31,19% de encuestados que acudieron a la coordinación de comercialización y mercadeo que gestiona el control de ventas, instalación del servicio de agua potable, cuenta con un nivel medianamente satisfactorio en lo que respecta a la atención al cliente, siendo que el 34,48% de usuarios opinaron que la atención recibida fue de buena calidad.

El 33,25% de encuestados que acudió a la Coordinación de alcantarillado y disposición final, encargada de mantenimiento, reparación y control de alcantarillas, del cual el 17,99% opina que la atención al cliente es satisfactoria, sin embargo el 74,90% decidió no dar su opinión, presumiblemente por desconocimiento o falta de tiempo.

Los mecanismos administrativos percibidos por los usuarios con respecto a la atención de las peticiones del cliente, existe una similitud de opiniones ciudadanas con respecto a las Coordinaciones de la empresa, cabe recalcar que las puntuaciones son favorables y medianamente satisfactoria para los usuarios ya que un 72,93% de usuarios calificaron las revisiones como medianamente satisfactoria.

7.3. Determinar herramientas que permitan medir el nivel de satisfacción social sobre los servicios de agua potable que recibe la ciudadela Ciudad Victoria de Loja.

Los principales problemas detectados con respecto al servicio que presta la EMAAL-EP, a los moradores de la ciudadela Ciudad Victoria fundamentalmente se derivan de inconvenientes en el abastecimiento, calidad y asistencia técnica que reciben.

La mayoría de usuarios encuestados coinciden, que mejorando la comunicación directa con los usuarios generara una herramienta importante para solucionar la mayoría de inconvenientes que se presenten con el servicio, mejorando la atención al cliente en las instalaciones de la empresa, lo que se ha convertido en un problema consecuente que necesita una solución efectiva y no temporal.

En la entrevista realizada al jefe de Comercialización y Mercadeo Ing. Jimmy Hidalgo y al confirma que la Empresa no cuenta con un sistema que le permita conocer el nivel de satisfacción del servicio, por lo que considera que se debería implementar un sistema periódico, como el estudio de mercado, que permita conocer el punto de vista de la ciudadanía y de esta forma poder corregir los puntos débiles de la empresa, que según Valencia, R. (2009) y otros autores, los estudios de satisfacción del cliente constituyen el tipo de investigación de mercados que más precisión y eficacia demuestran para obtener la información requerida con respecto a la satisfacción del usuario.

En solución a estos problemas se presenta la propuesta del “Diseño de un modelo de encuesta para medir los niveles de satisfacción social” que se cree dará solución a la mayoría de problemas presentados.

Beneficiando de forma especial a la atención y respuesta a solicitudes que presta la empresa, permitiéndose conocer con mayor eficacia los problemas que les aquejan, potenciando la acción efectiva de la Empresa al resolver estos inconvenientes.

Además permitirá tener una herramienta para conocer los inconvenientes de la ciudadanía y facilita la cooperación de las personas entrevistadas debido a la presencia del entrevistador, permite evitar influencia de terceras personas.

8. CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo denominado **"Estudio del Nivel de Satisfacción Ciudadana con respecto a los servicios de agua potable que recibe de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) la ciudadela ciudad victoria de la ciudad de Loja",** dio como resultado las siguientes conclusiones:

- Se concluye que el 73,63% de ciudadanos en la Ciudadela Cuidad Victoria de la cuidad de Loja, califica como deficiente el servicio de agua potable que reciben de Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, debido a varios inconvenientes de abastecimiento y calidad, tales como la presencia de impurezas en el agua, los cortes constantes, cobros excesivos en sus planillas, entre otros.
- El 85,53% de la población habitacional encuestada no tiene conocimiento del sistema de quejas y sugerencias que la empresa mantiene para comunicarse con los usuarios para la recepción de peticiones y reclamos.
- El 72,93% de usuarios calificaron la asistencia técnica con respecto a las revisiones como medianamente satisfactoria, ya que tal como los funcionarios lo ratifican, los materiales utilizados para las reparaciones son de mala calidad, lo que provoca que se repare constantemente.
- Se confirma que la empresa no posee una herramienta que le permita medir el nivel de satisfacción ciudadana con respecto a los servicios que brinda.

9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda, generar documentos, como informes, afiches, trípticos que contribuyan a mantener informados a los usuarios acerca del servicio de agua potable y alcantarillado.
- Se recomienda, motivar y capacitar al personal para que se comprometa a trabajar en equipo, brindando un mejor servicio y fortaleciendo las relaciones entre empresa y usuario.
- Se recomienda, realizar campañas informativas sobre los cuidados que se debe tener con el servicio de agua potable, la cual debe de ser viable, fácil y accesible.
- Implementar una herramienta como la realización de encuestas de percepción social, reuniones, entre otras actividades, que permita medir periódicamente la satisfacción social de forma permanente, con el propósito de conocer la percepción de la ciudadanía referente a los servicios que recibe de la Empresa, este sistema permitiría a la empresa hacer cambios inmediatos para mejorar la estadística de servicio al cliente.

10. BIBLIOGRAFIA

Guía Metodológica de Planificación Institucional. (2011). QUITO: PRIMERA EDICION.

Alvarez, C. M. (2006). *Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.*

Armstrong, K. y. (2008). Fundamentos de Marketing 6ta Edición. En K. y. Armstrong.

Benito Leon Corona. (2007). *La nueva gestión pública y el estilo personal de gobernar.* Mexico.

Dr. Herman Felicísimo Jaramillo Ordónez. (2013 Abril). *Manual de Derecho Administrativo.* Loja: EDILOJA Cia. Ltda.

Fundación CETMO . (2006). Medir la satisfacción del cliente. En F. CETMO, *Manual de Apoyo para la Implementación de la Gestión de la Calidad segun norma UNE-EN 13816* (pág. 1).

GAD Municipal de Loja. (2012). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Loja. *Modelo de Gestión del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Loja*. Loja, Loja, Ecuador.

HELLRIEGEL, D., & JACKSON, S. E. (2009). *UN ENFOQUE BASADO EN COMPETENCIAS.* Mexico.

Idalberto Chiavenato. (2006). *Inicisación a la Organización y Tecnica Comercial.* Mexico: McGraw-Hill.

IGLESIAS, C. M. (2006). *DIAGNOSTICO ESCOLAR, TEORÍAS, ÁMBITOS Y TÉCNICAS.* MADRID, España: Pearson Educación Prentice Hall.

Ivan Thompson. (2013). *PRONEGOCIOS.NET*. Obtenido de http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm

JULIA O, V. C. (2008). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.* BOGOTA: ASOCIACIÓN COLOMBIANA PARA EL AVANCE DE LA CIENCIA.

Ministerio de Administraciones Públicas. (2006). *Guia de oriención para realizar estudios de analisis de demandas y encuestas de satisfacción.* Madrid.

Maria fernanda, S. A. (2013). *Propuesta de medición de la calidad del servicio de provisión de agua potable y Alcantarillado que abastece a la Parroquia de Sayausi la Empresa E.T.A.P.A. -EP.* Cuenca - Ecuador.

M, V. R. (2008). *¿Es rentable medir la satisfacción del cliente?* Valencia.

M.(2008), S. (2008). *Desafíos para la democracia en América Latina y el Caribe.* Publicaciones Nashville.

artin, C. R. (2000). La satisfaccion del usuario: un cncepto en alza. Barcelona.

Ministerio de Administraciones Públicas. (2006). *Guia de oriención para realizar estudios de analisis de demandas y encuestas de satisfacción.* Madrid.

Normativa:

- Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Nacional, 2008. Quito.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley de Empresas Públicas.
- Estatuto Orgánico por procesos de la EMAAL-EP.

Sitios web:

http://www.loja.gob.ec/blognoticias/?p=12250

http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm

http://www.senplades.gov.ec/web/senplades-portal.

11. ANEXOS

ANEXO N° 1

11.1. DISEÑO DEL MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS MORADORES DE LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La presente tiene por objetivo conocer la percepción de los moradores de la ciudadela Ciudad Victoria sobre la satisfacción frente al servicio de agua potable que ha recibido por parte de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAAL-EP), con el objetivo de realizar la Tesis previa la obtención del título de Ingeniera en Administración Publica.

Datos generales

Edad que tiene el encuestado

18 a 25 años de edad	
26 a 35 años de edad	
36 a 45 años de edad	
46 a 55 años de edad	
56 a 65 años de edad	

Genero del encuestado

Hombres	
Mujeres	

Nivel de Educación del encuestado

Primaria	
Secundaria	
Superior	

1. **¿Usted cuenta con el servicio de agua potable que presta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado, (EMAAL-EP), en su domicilio?**

SI	
NO	

2. **¿Desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado, (EMAAL-EP)?.**

De 1 a 3 meses	
De 3 meses un día a 6 meses	
De 6 meses un día a 9 meses	
De 9 meses un día a 12 meses	
Más de un año	

a. **¿Cómo califica Ud. el servicio de agua potable en su domicilio?**

Rangos	Frecuencia
Adecuado	
Normal	
Deficiente	
No contesto	

Señale por qué el parámetro de su acreditación

3. **El servicio de agua que usted recibe es:**

Apto para el consumo humano	
Cortes constantes	

4. **De la estructura organizacional, del EMAAL-EP ¿a qué coordinación acude con mayor frecuencia?**

Coordinación de Producción de agua potable	
Coordinación de Alcantarillado y Disposición final	
Coordinación de comercialización y mercadeo	

5. **Si su respuesta a la pregunta Nº 8 fue la Coordinación de Producción de agua potable ¿cómo fue la atención que los funcionarios de esa coordinación le ofrecieron?**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Pésimo	

6. **Si su respuesta a la pregunta Nº 8 fue Coordinación de Alcantarillado y Disposición final ¿Cómo fue la atención que los funcionarios de esa coordinación le ofrecieron?**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Pésimo	

7. **Si su respuesta a la pregunta Nº 8 fue el Coordinación de comercialización y mercadeo, ¿Cómo fue la atención que los funcionarios de esa coordinación le ofrecieron?**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Pésimo	

8. **¿Cuál de los canales de información utiliza la empresa para comunicarse con usted?**

Teléfono	
E-mail	
Visitas Personales (Notificaciones por escrito)	

9. **Se ha visto en la necesidad de realizar algún reclamo a la EMAAL-EP?**

SI	
NO	

Indique las causas de sus reclamos

……

10. **Las respuestas cuando pidió la revisión de algún medidor, tuberías, otros, fue:**

Satisfactoria	
Medianamente satisfactoria	
No respondieron	
No marcaron	

11. **El tiempo de espera para ser pedido fue:**

Ágil	
Lento	
No respondió	
No le atendieron	

12. **¿Usted cree que la tarifa del servicio de agua potable que recibe de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado (EMAAL-EP) es?:**

Exagerado	
Caro	
Justo	
Barato	

13. **¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado, (EMAAL-EP) realiza una revisión continua de las redes de agua potable y medidores?**

Constante	
Pocas veces	
Solo cuando se le solicita	
Nunca	

14. **¿Conoce si existe un sistema de quejas y sugerencias, que los ciudadanos utilizan habitualmente y que está bien gestionado por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja (EMAAL-EP)?.**

SI	
NO	

15. **¿Si ha hecho uso de este sistema como lo considerada este servicio?**

Ágil		
Lento		
No respondió		
No le atendieron		

16. **¿Sus iniciativas y sugerencias en beneficio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja (EMAAL-EP), han sido tomadas en consideración?**

SI	
NO	

ANEXO 2

11.2.DISEÑO DEL MODELO DE ENTREVISTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE LOJA.

1. **Conoce la misión y visión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja.**
2. **Considera que le cargo que ocupa está acorde a su formación profesional.**
3. **Reside la formación necesaria para desempeñar correctamente sus funciones.**
4. **Conoce a cabalidad las responsabilidades asignadas a su cargo.**
5. **La empresa EMAAL-EP, ofrece capacitación a sus funcionarios.**
6. **Considera que el sistema de comunicación que utiliza la entidad es el más adecuado para informar a los funcionarios los procesos que deben cumplir.**
7. **Cuál de los canales de los canales de información utiliza la empresa para comunicarse con los usuarios del servicio de agua potable.**
8. **Se realiza algún tipo de control interno a los funcionarios de la empresa EMAAL-EP.**
9. **Existe un buen ambiente de trabajo, colaboración entre compañeros y trabajo en equipo.**
10. **La empresa EMAAL-EP realiza una revisión continua de las redes de agua potable y medidores.**

11. **En la EMAAL-EP, existe un sistema de quejas y sugerencias, para atender los requerimientos de los ciudadanos con respecto a este servicio.**
12. **Considera que se da solución en forma oportuna a las quejas y reclamos presentados por la ciudadanía con respecto al servicio de agua potable.**
13. **Los clientes muestran satisfacción frente al servicio prestado.**
14. **Bajo que normativa actúa la empresa.**
15. **Como se asegura de que el agua sea de calidad, que parámetros o bajo que estándares se guían.**
16. **Cree que el equipamiento físico de la empresa son las adecuadas para el cumplimiento de la misión y visión.**
17. **Realiza periódicamente encuestas para calificar la calidad de los servicios prestados.**
18. **Informa a los clientes acerca de sus derechos y obligaciones para con la empresa.**
19. **Informan a los clientes con suficiente anticipación sobre interrupciones o racionamientos de los servicios.**
20. **Cuáles son los reclamos más usuales.**

ANEXO N° 3

11.3. TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS MORADORES DE LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA.

EDAD

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años de edad	106	34,08
26 a 35 años de edad	25	8,04
36 a 45 años de edad	46	14,79
46 a 55 años de edad	82	26,37
56 a 65 años de edad	52	16,72
Total	**311**	**100,00**

GENERO

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	141	45,34
Mujeres	170	54,66
Total	**311**	**100,00**

NIVEL DEEDUCACIÓN

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	61	19,61
Secundaria	180	57,88
Superior	70	22,51
Total	**311**	**100,00**

1. **¿Usted cuenta con el servicio de agua potable que presta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado, (EMAAL-EP), en su domicilio?**

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
SI	311	100,00
NO	0	-
Total	**311**	**100,00**

2. **¿Desde hace cuánto tiempo utiliza los servicios que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado, (EMAAL-EP)?.**

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 3 meses	4	1,29
De 3 meses un día a 6 meses	10	3,22
De 6 meses un día a 9 meses	4	1,29
De 9 meses un día a 12 meses	12	3,86

Más de un año	281	90,35
Total	**311**	**100,00**

3. **¿Cómo califica Ud. el servicio de agua potable en su domicilio?**

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	14	4,50
Normal	67	21,54
Deficiente	229	73,63
No contesto	1	0,32
Total	**311**	**100,00**

4. **El servicio de agua que usted recibe es:**

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
presencia de impurezas en el agua	69	31,51
Cortes constantes	150	68,49
Total	**219**	**100,00**

5. **De la estructura organizacional, del EMAAL-EP ¿a qué coordinación acude con mayor frecuencia?**

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Coord. de agua potable	138	35,57
Coord. de alcantarillado	129	33,25
Coord. de comercialización	121	31,19
Total	**388**	**100,00**

6. **Si su respuesta a la pregunta Nº 8 fue la Coordinación de Producción de agua potable ¿cómo fue la atención que los funcionarios de esa coordinación le ofrecieron?**

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	0,72
Muy bueno	16	5,73
Bueno	85	30,47
Pésimo	8	2,87
No contesta	168	60,22
Total	**279**	**100,00**

7. **Si su respuesta a la pregunta Nº 8 fue Coordinación de Alcantarillado y Disposición final ¿Cómo fue la atención que los funcionarios de esa coordinación le ofrecieron?**

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	1,67

Muy bueno	11	4,60
Bueno	43	17,99
Pésimo	2	0,84
No contesta	179	74,90
Total	**239**	**100,00**

8. Si su respuesta a la pregunta Nº 8 fue el Coordinación de comercialización y mercadeo, ¿Cómo fue la atención que los funcionarios de esa coordinación le ofrecieron?

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	6,61
Muy bueno	26	7,47
Bueno	120	34,48
Pésimo	20	5,75
No contesta	159	45,69
Total	**348**	**100,00**

9. ¿Cuál de los canales de información utiliza la empresa para comunicarse con usted?

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Teléfono	56	16,77
E-mail	6	1,80
Visitas Personales (Notificaciones por escrito)	170	50,90
Ninguno	102	30,54
Total	**334**	**100,00**

10. Se ha visto en la necesidad de realizar algún reclamo a la EMAAL-EP?

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
SI	99	31,83
NO	212	68,17
Total	**311**	**100,00**

Indique las causas de sus reclamos

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Sobrecargo planilla	4	3,28
Cortes sin aviso por más de 15 días.	24	19,67
Demoras en arreglo de tuberías.	8	6,56
Mala atención oficina	2	1,64
Impurezas en el agua	1	0,82
Daños alcantarillas	1	0,82
No contesta	82	67,21
Total	**122**	**100,00**

11. Las respuestas cuando pidió la revisión de algún medidor, tuberías, otros, fue:

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactoria	26	9,77
Medianamente satisfactoria	194	72,93

No respondieron	46	17,29
Total	**266**	**100,00**

12. El tiempo de espera para ser pedido fue:

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Ágil	25	8,04
Lento	250	80,39
No respondió	1	0,32
No le atendieron	35	11,25
Total	**311**	**100,00**

13. ¿Usted cree que la tarifa del servicio de agua potable que recibe de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado (EMAAL-EP) es?:

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Exagerado	5	1,61
Caro	48	15,43
Justo	255	81,99
Barato	3	0,96
Total	**311**	**100,00**

14. ¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado, (EMAAL-EP) realiza una revisión continua de las redes de agua potable y medidores?:

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Constante	35	11,25
Pocas veces	94	30,23
Solo cuando se le solicita	150	48,23
Nunca	32	10,29
Total	**311**	**100,00**

15. ¿Conoce si existe un sistema de quejas y sugerencias, que los ciudadanos utilizan habitualmente y que está bien gestionado por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja (EMAAL-EP)?.

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
SI	44	14,15
NO	266	85,53
No respondió	1	0,32
Total	**311**	**100**

16. ¿Si ha hecho uso de este sistema como lo considerada este servicio?

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Ágil	28	8,28
Lento	271	80,18
No respondió	1	0,30
No le atendieron	38	11,24
Total	**338**	**100**

17. ¿Sus iniciativas y sugerencias en beneficio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja (EMAAL-EP), han sido tomadas en consideración?.

Rangos	Frecuencia	Porcentaje
SI	44	14,15
NO	266	85,53
No respondió	1	0,32
Total	**311**	**100**

ANEXO N° 4

11.4. RESULTADOS DE ENTREVISTAS APLICADAS

PRIMERA ENTREVISTA APLICADA AL ING. JOSÉ LUIS ESPARZA LIDER DE GESTIÓN TECNICA DE AGUA POTABLE.

1. **Conoce la misión y visión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja.**
   Si conoce la misión y visión de la empresa.
2. **Considera que le cargo que ocupa está acorde a su formación profesional.**
   Sí, porque las funciones y procesos que desarrolla tienen vinculación directa con la Ingeniería Civil.
3. **Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente sus funciones.**
   Sí.
4. **Conoce a cabalidad las responsabilidades asignadas a su cargo.**
   Sí. Entre las funciones principales está coordinar y supervisar procesos, evaluar al personal bajo el liderazgo que desempeña, entre otras.
5. **La empresa EMAAL-EP, ofrece capacitación a sus funcionarios.**
   No hay capacitación por parte de la empresa, solamente la que se realiza de forma personal y voluntaria fuera de la empresa.
6. **Considera que el sistema de comunicación que utiliza la entidad es el más adecuado para informar a los funcionarios los procesos que deben cumplir.**
   Si es adecuada, porque realizan reuniones de trabajo explicativas.
7. **Cuál de los canales de información utiliza la empresa para comunicarse con los usuarios del servicio de agua potable.**
   Solo por vía telefónica.
8. **Se realiza algún tipo de control interno a los funcionarios de la empresa EMAAL-EP.**
   Si, en primer lugar el Líder de los procesos y luego Talento humano, y lo realizan diariamente. Con la finalidad de verificar el cumplimiento de metas y reasignar responsabilidades.
9. **Existe un buen ambiente de trabajo, colaboración entre compañeros y trabajo en equipo.**
   Sí, porque las decisiones se toman en común acuerdo.
10. **La empresa EMAAL-EP realiza una revisión continua de las redes de agua potable y medidores.**
    Si realiza revisiones de forma semanal.
11. **En la EMAAL-EP, existe un sistema de quejas y sugerencias, para atender los requerimientos de los ciudadanos con respecto a este servicio.**
    No existe.

12. **Considera que se da solución en forma oportuna a las quejas y reclamos presentados por la ciudadanía con respecto al servicio de agua potable.**
    Si, ya que todos los daños se atienden de forma inmediata.
13. **Los clientes muestran satisfacción frente al servicio prestado.**
    No, porque los materiales empleados suelen ser de mala calidad y se deben realizar varias reparaciones.
14. **Bajo que normativa actúa la empresa.**
    COOTAD, Ley de Empresas Públicas, Estatuto Orgánico de la empresa EMAAL-EP.
15. **Como se asegura de que el agua sea de calidad, que parámetros o bajo que estándares se guían.**
    Aplican las normas INEN.
16. **Cree que el equipamiento físico de la empresa son las adecuadas para el cumplimiento de la misión y visión.**
    No, porque la movilización desde y hacia el centro es difícil por el tráfico vehicular.
17. **Realiza periódicamente encuestas para calificar la calidad de los servicios prestados.**
    No
18. **Informa a los clientes acerca de sus derechos y obligaciones para con la empresa.**
    Si
19. **Informan a los clientes con suficiente anticipación sobre interrupciones o racionamientos de los servicios.**
    Cuando son interrupciones programadas existe comunicación por medio de la prensa, pero cuando son emergencias no existe en la ciudad mayores medios de contingencia.
20. **Cuáles son los reclamos más usuales.**
    Cortes de servicio por daños en conductos de ciertos sectores.

SEGUNDA ENTREVISTA APLICADA AL ING. JIMMY HIDALGO LÍDER DE COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO

1. **Conoce la misión y visión de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Loja.**
   Si
2. **Considera que le cargo que ocupa está acorde a su formación profesional.**
   Sí, porque el proceso comercial involucra adicionalmente situaciones de carácter técnico.
3. **Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente sus funciones.**
   No
4. **Conoce a cabalidad las responsabilidades asignadas a su cargo.**

Si, entre las principales está el coordinar las políticas de relación Empresa – Cliente que articula el desempeño diario.

5. **La empresa EMAAL-EP, ofrece capacitación a sus funcionarios.**
   No
6. **Considera que el sistema de comunicación que utiliza la entidad es el más adecuado para informar a los funcionarios los procesos que deben cumplir.**
   No, porque la difusión no es a todo nivel.
7. **Cuál de los canales de los canales de información utiliza la empresa para comunicarse con los usuarios del servicio de agua potable.**
   Los más utilizados son el e-mail y las notificaciones por escrito.
8. **Se realiza algún tipo de control interno a los funcionarios de la empresa EMAAL-EP.**
   Si, por la unidad de Talento Humano de forma mensual. Por medio de la evaluación de competencias y destrezas.
9. **Existe un buen ambiente de trabajo, colaboración entre compañeros y trabajo en equipo.**
   Sí.
10. **La empresa EMAAL-EP realiza una revisión continua de las redes de agua potable y medidores.**
    Si, realiza revisiones de forma mensual.
11. **En la EMAAL-EP, existe un sistema de quejas y sugerencias, para atender los requerimientos de los ciudadanos con respecto a este servicio.**
    Si, queja personal, escrita o telefónica.
12. **Considera que se da solución en forma oportuna a las quejas y reclamos presentados por la ciudadanía con respecto al servicio de agua potable.**
    Sí, porque se da solución por turno, es decir por orden petición.
13. **Los clientes muestran satisfacción frente al servicio prestado.**
    Si, en tanto el usuario tenga el servicio continuo y costo adecuado.
14. **Bajo que normativa actúa la empresa.**
    COOTAD, Ley de Empresas Públicas, Estatuto Orgánico por procesos y Resultados de la empresa EMAAL-EP.
15. **Como se asegura de que el agua sea de calidad, que parámetros o bajo que estándares se guían.**
    Pruebas de laboratorio estandarizadas diariamente.
16. **Cree que el equipamiento físico de la empresa son las adecuadas para el cumplimiento de la misión y visión.**
    No es adecuado.
17. **Realiza periódicamente encuestas para calificar la calidad de los servicios prestados.**
    No.
18. **Informa a los clientes acerca de sus derechos y obligaciones para con la empresa.**

Los derechos y deberes son de dominio público a través del portal loja.gob.

19. **Informan a los clientes con suficiente anticipación sobre interrupciones o racionamientos de los servicios.**

    Cuando la interrupción es planificada se realiza con anticipación, en casos fortuitos no.

20. **Cuáles son los reclamos más usuales.**

    Generalmente los problemas son por facturación, interrupción del servicio y falta de revisión.

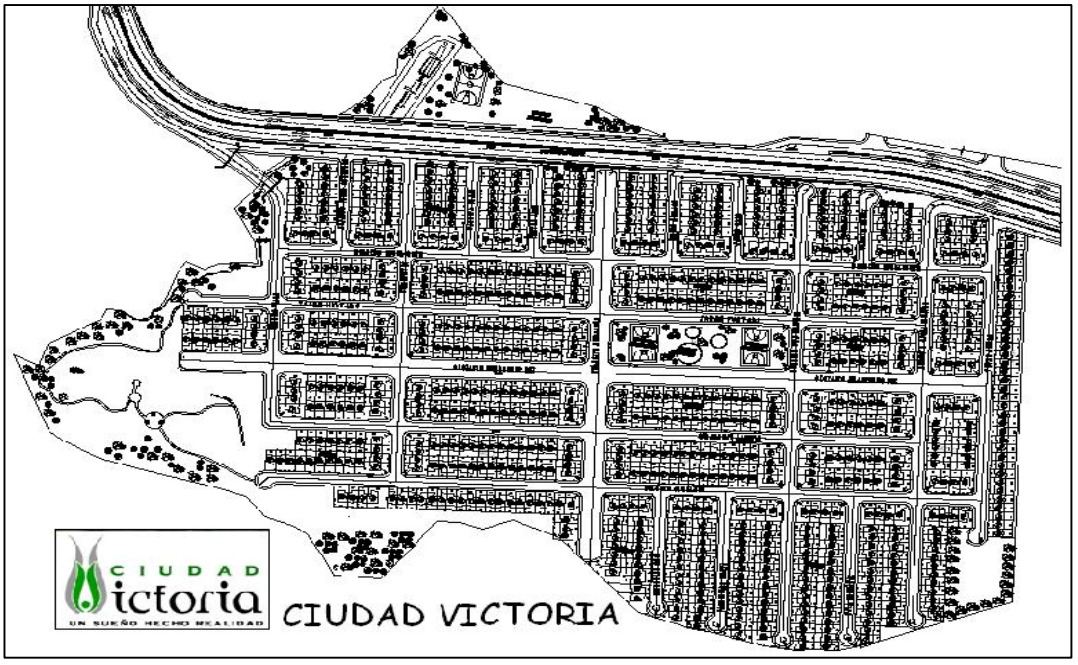
ANEXO N° 5

a. FOTOS

FOTO 1: PROYECTO HABITACIONAL "CIUDAD VICTORIA"

Fuente: Empresa Pública Municipal de Vivienda (VIVEM-EP) de la Ciudad de Loja
Elaborado: Municipio de Loja

CROQUIS DE LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA



Fuente: Empresa Pública Municipal de Vivienda (VIVEM-EP) de la Ciudad de Loja
Elaborado: Municipio de Loja.

APLICANDO ENCUESTAS A LOS MORADORES DE LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA

FOTO N° 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE QUE RECIBE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, (EMAAL-EP) LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA DE LA CIUDAD DE LOJA"

Proyecto de tesis previo a optar el grado de Ingeniera en Administración Pública.

AUTORA: Navarro Jiménez, María Fernanda

LOJA-ECUADOR

2013

b. PROYECTO DE TESIS

a. Título;

“ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE QUE RECIBE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, (EMAAL-EP) LA CIUDADELA CIUDAD VICTORIA DE LA CIUDAD DE LOJA“

b. Problemática

La administración pública, según lo establece la constitución en su artículo 227, constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Se denominan servidoras o servidores públicos a todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Entonces podemos decir que los servicios públicos son aquellos que el Estado provee a los ciudadanos, que según su manera de proveerse, se apunta a la titularidad de los bienes públicos, estos son bienes económicos que se caracterizan por ser bienes no rivales y no excluyentes en el consumo, características que desincentivan su producción por parte del sector privado, siendo los ciudadanos quienes en el rol de usuarios, deben calificar la calidad de estos servicios.

Su importancia radica en que si existiera una adecuada y justa distribución de los servicios de salud, educación, seguridad social, seguridad ciudadana, entre otros, se reducirían las inequidades sociales locales, nacionales y mundiales.

Según Samuel y otros autores, uno de los beneficios más enfatizados de la descentralización es el mejoramiento de la Administración Publica. A través del acercamiento del gobierno a los clientes (ciudadanos), los servidores públicos deberían estar capacitados para reconocer, interpretar y satisfacer de manera precisa la necesidad y demandas ciudadanas de servicios; (Samuels, 2004).

Debido al acercamiento, la ciudadanía puede también discernir con mayor efectividad si el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal por medio de la Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado de Loja, (EMAAL-EP) está satisfaciendo sus expectativas, "puesto que si están satisfechos ellos podrían expresar mayor apoyo al sistema de Gobierno, sino también una creciente insatisfacción con la democracia a Nivel Nacional" (R, 2008).

Se conoce que en la ciudad de Loja a través de los medios de comunicación (diario La Hora Loja, el Mercurio, Publicaciones electrónicas en la página de noticias del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Loja) y los primeros contactos (servidores de la EMAAL-EP), existen algunos problemas con el servicio de agua potable que presta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de Loja, (EMAAL-EP), puesto que la demanda de agua potable siempre es mayor a la oferta, esto por el incremento acelerado de la población y de las nuevas urbanizaciones.

Actualmente existe un abastecimiento incompleto e irregular del servicio de agua potable en la zona urbana, especialmente en los barrios occidentales y noroccidentales de la ciudad de Loja por averías en la conducción de agua cruda en el tramo Shucos - Carigán (Blog de noticias Municipio de Loja, 2013).

La ciudadanía se queja por la mala calidad del servicio (Sra. Ilma. Enriques, Oswaldo Álvarez consumidores del servicio), particularmente por los cortes y tarifas elevadas inesperadamente, y sin avisos, los cortes a cualquier hora y día, esto en el centro de la ciudad, mucho menos en los barrios periféricos donde se carece de todo. No hay agua ni para los alimentos, tampoco para el aseo; esta situación cada día mayor en la actual administración municipal, que en vez de mejorar la situación se hace más crítica. Un servido de la empresa manifiesta: "Las denuncias son múltiples y a diario se receptan cerca de 50 quejas".

Para conocer el criterio ciudadano sobre el servicio de agua potable en la ciudad de Loja, se conversó con un consumidor, el señor Yorky Calva, quien manifestó de manera cruda que: "el agua es muy mala, días anteriores evidenciamos que el agua llegaba sucia, lo que nos obligó a comparar un ozonificador que es un purificador de agua, al momento de darle mantenimiento a los filtros, estos resultaban negros como oxido". Expresiones de descontento por el mal servicio es el criterio mayoritario, no solo del señor Yorky, sino de la mayoría de las personas abordadas que coinciden que el servicio es de mala calidad.

El sñr. Milton Heriberto Ulloa morador de la ciudadela Ciudad Victoria, manifiesta que "los problemas de abastecimiento de agua son continuos, esto debido

a los cortes y daños en las tuberías, como también la color amarillenta del agua, asociada a la presencia excesiva de cloro, provocando incomodidad y malestar con el servicio". Así como también la lojana María Peralta, de 42 años, que vive en la ciudadela Victoria, en el occidente de la ciudad manifiesta "No es posible que una urbanización construida por el Municipio nos deje sin agua de forma repentina. Además, esto no es de ahora, la falta de agua se repite con frecuencia.

Las situaciones anteriores hacen que el servicio de agua potable que brinda la EMAAL-EP sea percibido como ineficientes, de mala calidad puesto que se desarrolla en un marco de irregularidades según manifiestan moradores (los nombrados anteriormente) de la zona, "el abastecimiento incompleto e irregular del servicio de agua potable, mala calidad del agua, ya que el agua llega sucia a los hogares, asociada al alza inesperada e inexplicable de la planilla de agua, entre otros".

Ante estos acontecimientos es necesario preguntarse: Esta problemática, tanto individual como en conjunto incide en el cumplimiento de las actuales políticas de gobierno en el logro de los objetivos para lo cual fue creada de las actuales políticas de gobierno tanto administrativas como sociales logren el objetivo central, que es la consecución del buen vivir para la ciudadanía.

Para la obtención de buenos resultados se hace indispensable, realizar un estudio del nivel de satisfacción ciudadana con respecto a los servicios de agua potable que recibe de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja,

(EMAAL-EP) para que coadyuve al mejoramiento oportuno y acertadamente del servicio**.**

c. Justificación

Personal.- El presente proyecto se elabora aplicando los conocimientos adquiridos durante el periodo de duración de la carrera con el fin de obtener la titulación en Ing. en Administración Pública, del Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja y dejar un trabajo de consulta para futuras relacionadas con el tema.

Social.- El análisis de la gestión realizada por la Empresa Pública Municipal de agua Potable y Alcantarillado de Loja, (EMAAL-EP) permitirá determinar los factores que inciden en la gestión de la calidad del servicio y a su vez conocer el grado de satisfacción ciudadana con respecto a los servicios de agua potable recibidos; estableciendo mecanismos que permitan solucionar las necesidades de un buen servicio con el fin de que la EMAAL-EP, brinde un servicio eficiente, mejorando así la calidad de vida de los moradores de este sector

Política- Legal.-El nuevo marco legal del Ecuador (Organización Territorial del Estado Título V, Capítulo Quinto, Recursos Económicos (Art. 270), 2008), establece la consecución del buen vivir y esto denota el de proveer servicios públicos de calidad, eficientemente, uno de ellos es garantizando el derecho de acceder al agua, equitativo y solidariamente, a través de las instituciones que lo conforman, en este caso del Gobierno Municipal Autónomo Descentralizado de Loja, y está por

medio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja, (EMAAL-EP).

Económica.- El diagnóstico realizado en la investigación permitirá conocer nodos críticos acerca de la gestión realizada por la empresa encargada de abastecimiento del servicio de agua potable, puesto que a pesar de la autonomía que poseen la EMAAL-EP, existen muchas dificultades en desarrollo de sus labores por lo que se considera prudente conocer las causas que origina estas deficiencias para que los Directivos y funcionarios realicen las gestiones pertinentes para el uso y aprovechamiento de los recursos hídricos que permita maximizar los beneficios económicos y mejorar la calidad de saneamiento del agua, y de esta manera brindar agua de mayor calidad donde los usuarios se encuentren satisfechos por el servicio que se les brinda.

d. Objetivos

Objetivo General

- Elaborar un estudio de satisfacción social sobre los servicios de agua potable que recibe la ciudadela Ciudad Victoria por medio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) de la ciudad de Loja.

- **Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un estudio de satisfacción social a los moradores de la Ciudadela Ciudad Victoria para medir el nivel de satisfacción social sobre los servicios de

agua potable que reciben de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) de la ciudad de Loja.

- ✓ Establecer los mecanismos administrativos que usa la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, (EMAAL-EP) de la ciudad de Loja para brindar este servicio.
- ✓ Determinar herramientas que permitan medir el nivel de satisfacción social sobre los servicios de agua potable que recibe la ciudadela Ciudad Victoria de Loja.
- ✓ Proponer soluciones o mejoras en torno a los resultados encontrados en la investigación.

e. Marco Teórico

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Loja, (EMAAL-EP), anteriormente venía funcionando como Unidad Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (UMAPAL) de acuerdo a Ordenanza aprobada el 13 de septiembre de 1996 (Loja G. M., 2012).

El Art. 57 del Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización, establece como atribuciones del Consejo Municipal, aprobar la creación de empresas públicas o la participación de empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la constitución y la Ley. En ese sentido, “a los 12 días del mes de marzo de 2012, se aprueba la ordenanza que constituye, organiza y regula el funcionamiento de la Empresa Pública Municipal” antes mencionada (Loja G. M., 2012)

Esta empresa tiene por objeto la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, sus servicios complementarios, conexos y afines que

podrían ser considerados del interés colectivo, así como, la gestión integral de recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hídrico. Realizar estudios que permitan mejorar su estado económico, financiero y administrativo, entre otros. Además tiene autonomía financiera y operativa (La Hora Loja, 2011).

La EMAAL-EP, se rige por los siguientes principios:

- ✓ Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población.
- ✓ Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la prestación de sus servicios.
- ✓ Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos.
- ✓ Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción, y,
- ✓ Preservar el ambiente como condición básica para la sustentabilidad de los servicios públicos.

La empresa que está integrado por un directorio y gerente general. El directorio está conformado por el alcalde o alcaldesa, un concejal delegado del Cabildo, el director de Gestión Territorial, un ciudadano y un representante de la Cámara de la Producción.

Actualmente está ubicada en las mismas instalaciones que fueron de UMAPAL esto es en el segundo piso del edificio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja.

Direccionamiento Estratégico

Misión

Proveer servicios de agua potable y alcantarillado para los habitantes del cantón Loja con pre-eminencia hacia la rentabilidad social, con responsabilidad ambiental y gestión de calidad.

Visión

En el 2017 somos la empresa pública, líder regional en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado con calidad, solidaridad y responsabilidad social, propendiendo el menor impacto a la naturaleza y su oportuna recuperación, para mejorar las condiciones de vida de los habitantes del cantón Loja.

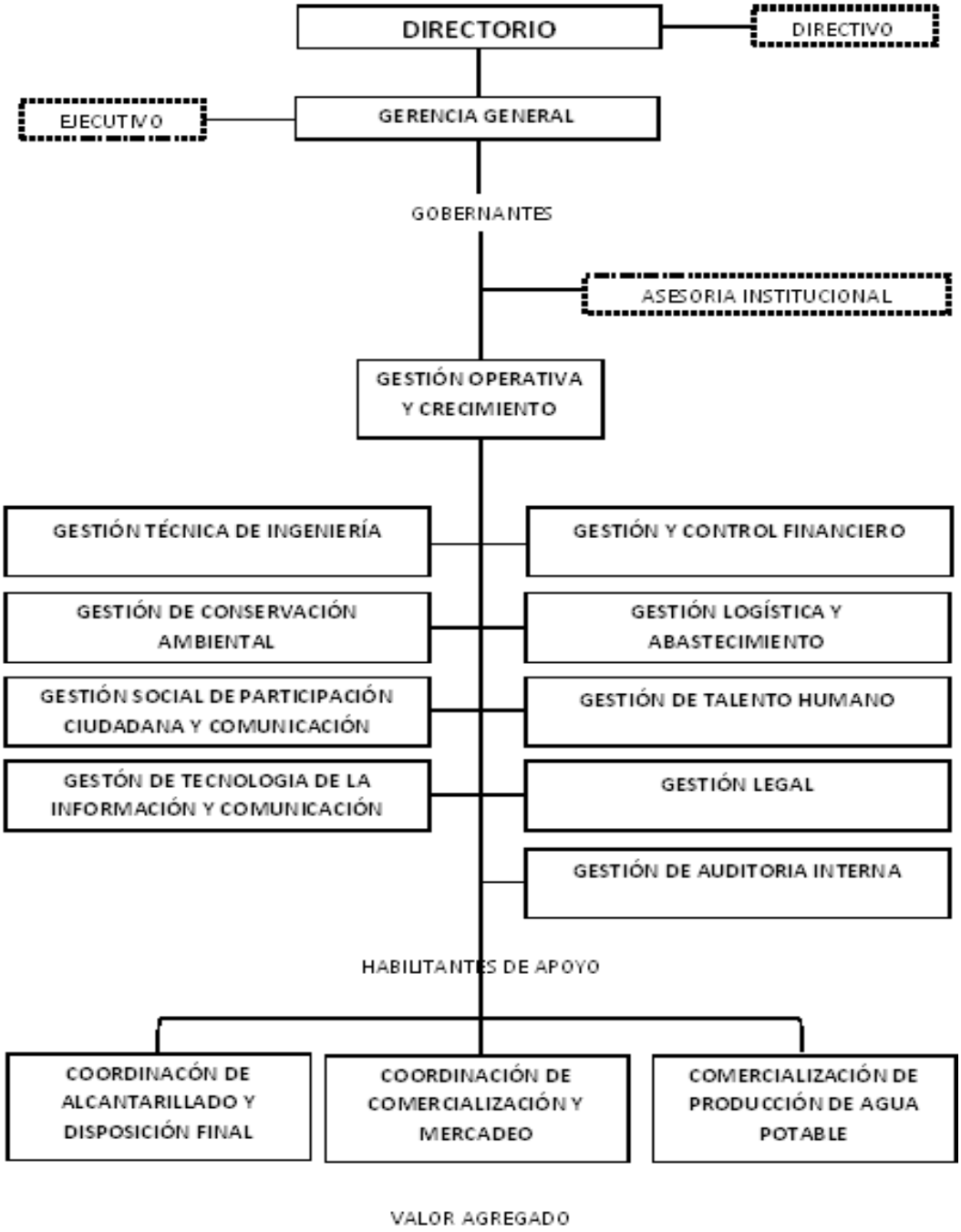
Objetivos Institucionales

- Mejorar la calidad, disponibilidad y continuidad en prestación del servicio de agua potable y alcantarillado;
- Mejorar la atención a la ciudadanía con responsabilidad ambiental y equidad social; y,
- Mejorar los mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Valores Corporativos

- Liderazgo
- Sentido de Pertenencia
- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Transparencia
- Calidad

Orgánico Estructural por procesos de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Loja.



Fuente: Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Elaborado: Consultoría Ing. Iván Lituma

Trámites Municipales para la adquisición del Servicio de Agua Potable.

Requisitos para factibilidad de Agua Potable

- ✓ Solicitud en papel valorado.
- ✓ Croquis de ubicación de la propiedad.
- ✓ Copia de la escritura o certificación del Registro de la Propiedad.
- ✓ Copia de la cédula de identidad del propietario

Requisitos para aprobación de estudios de agua, estudios hidrosanitarios y banco de medidores

1. Solicitud en papel valorado, firmado por el propietario y el consultor.
2. Copia de la factibilidad otorgada.
3. Original y copia de los estudios, más CD.
4. Planos
5. Copia de la cédula de identidad del propietario.
6. Copia de la escritura o certificación del Registro de la Propiedad.

Requisitos para conexión domiciliaria con medidor

1. Formulario de conexión domiciliaria (comprar en ventanilla 1 de recaudaciones).
2. Copia de la escritura.
3. Copia del permiso de construcción o sentencia de declaratoria de propiedad horizontal.
4. Entregar la documentación en Comercialización en el área de instalaciones domiciliarias. El trámite tiene una duración de 24 horas.

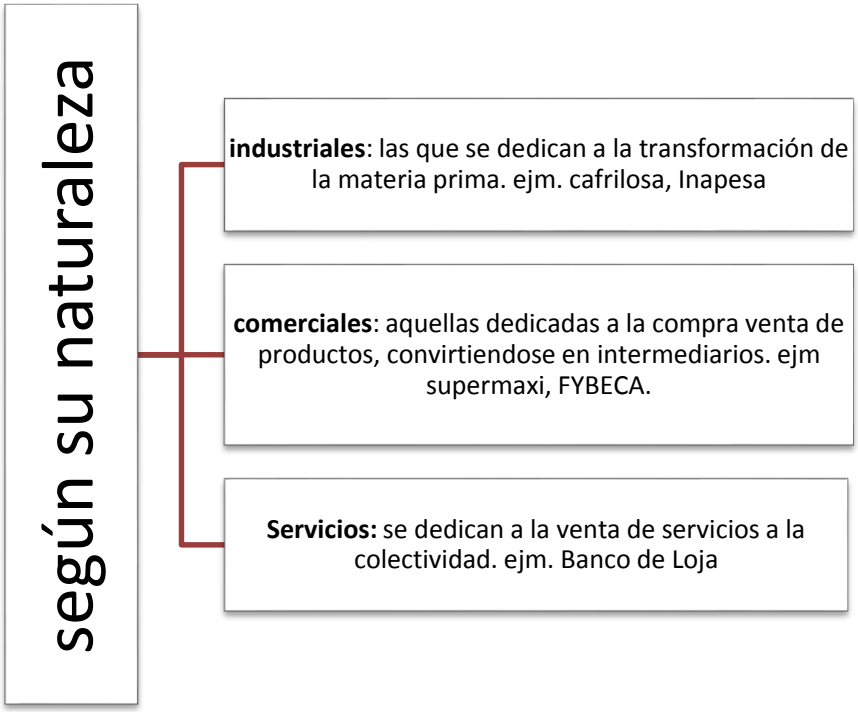
Costos del Servicio de Agua Potable

Un metro cúbico de agua (1.000 litros) distribuida por la EMAAL-EP cuesta 0,25 centavos, al comprarla en botellones de 5 galones le cuesta $ 80 dólares y en botellas de 500 cc le cuesta $ 700 dólares.

TERMINOLOGÌA GENERAL Y ESPECÌFICA

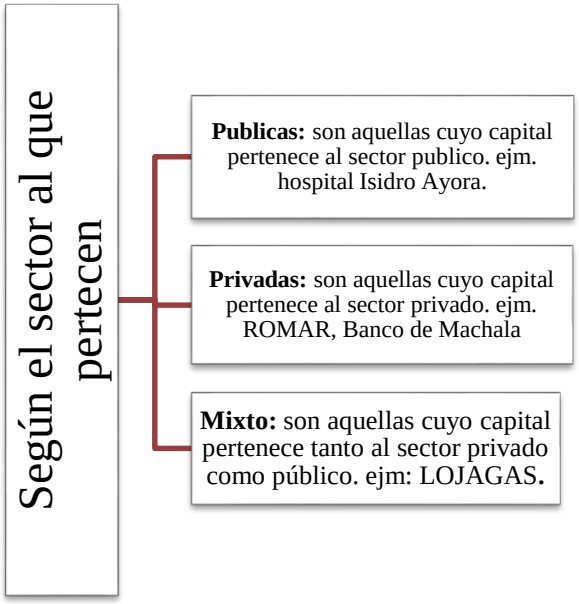
La empresa es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes o servicios en general para satisfacer las diversas necesidades humanas.

Cuadro N° 1



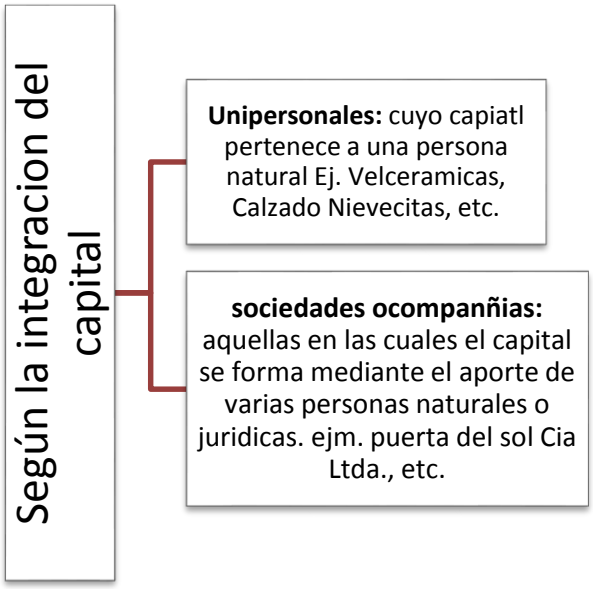
Fuente: La Empresa y su organización
Autor: McGraw-Hill

Cuadro N° 2



Fuente: La Empresa y su organización
Autor: McGraw-Hill

Cuadro N° 3



Fuente: La Empresa y su organización
Autor: McGraw-Hill

La **Empresa pública** según la Constitución vigente en el capítulo quinto, art. 315 se expresa que en el Ecuador la constituye el Estado 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 .

Agua, según la Constitución de la República del Ecuador vigente en el art. 12 "El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida". Para ello el Estado garantiza la conservación, recuperación y manejo integral a más de regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua.

Agua potable cuyas impurezas han sido suspendidas y disueltas que impiden que ésta sea adecuada para numerosos fines. Los materiales indeseables, orgánicos e inorgánicos, se extraen por métodos de criba y sedimentación que eliminan los materiales suspendidos.

Según manifestaciones de un servidor de la empresa de **Agua Potable** de la ciudad de Loja "la empresa entrega 520 litros por segundo de agua procesada y 125 litros diarios por persona. Para el suministro de esta cantidad la empresa capta de varias fuentes: de la quebrada de El Carmen y San simón en el sector sur oriental del rió Zamora y en el sector nororiental del río Jipiro 1 y 2, el líquido es conducido por acueductos a la planta de procesamiento en el sector del Pucará, a 8 cuadras al sur de la catedral, donde se encuentra la planta más antigua de tratamiento de agua potable.

Además también exterioriza que "mientras que la planta de tratamiento de Chonta Cruz, al occidente 2 kilómetros del centro de la ciudad y la fuente de captación de la quebrada de Curitroge situada al sur occidental y a una longitud 24 kilómetros; mientras que el agua del plan maestro viene de las fuentes del Río Blanco y del Oso, a 40 kilómetros al Norte de la ciudad y la planta de tratamiento está en el barrio Carigán. Casi todo el servicio de abastecimiento de agua potable es provisto por la municipalidad, además existen 12 sistemas de agua entubada fuera del sistema municipal, especialmente en el sector occidental de la ciudad, que sirven a aproximadamente 3.800 familias".

Cuadro N° 4: Dotación de agua de red pública por tubería del cantón Loja.

Zonas	Parroquia	N° Total de Viviendas	N° Viviendas con Servicio	Índice de Cobertura	Índice de Déficit
Zona 1	Jimbilla	565	78	13,81	86,19
	Santiago	772	97	12,56	87,44
	San Lucas	1972	249	12,63	87,37
Zona 2	Chantaco	693	60	8,66	91,34
	Chuquiribamba	1390	153	11,01	88,99
	El Cisne	1020	292	28,63	71,37
	Gualel	1015	107	10,54	89,46
	Taquil	1389	189	13,61	86,39
Zona 3	Malacatos	3292	824	25,03	74,97
	Quinara	508	115	22,64	77,36
	San Pedro de Vilcabamba	631	199	31,54	68,46
	Vilcabamba	1857	868	46,74	53,26
	Yangana	611	159	26,02	73,98
Zona 4	Loja	55396	36920	66,65	33,35
Total		71111	40310	56,69	43,31

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Loja, 2011
Autor: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja

La **cobertura de la red de agua** potable es del 50% del área urbana, existiendo un 10% de redes instaladas, pero sin funcionamiento que pertenecen al Plan Maestro

de agua potable, plan que prevé en un período de cinco años, lograr una cobertura del 100%.

Según Isabel Vásquez Hidalgo el **estudio,** es un efecto que comprende diversos tipos de acciones con distintas características y en diferentes ámbitos, pero en suma es todo acto que se realiza con el propósito de estudiar, ponderar, valorar y concluir respecto de un objeto, persona o condición.

Estudios de satisfacción. Según Valencia, R. (2009) y otros autores, los estudios de satisfacción del cliente constituyen el tipo de investigación de mercados que más se ha desarrollado en los últimos años. Ello es debido al interés creciente por conocer cómo los clientes y/o los consumidores perciben la oferta de una empresa, ante la creciente competitividad existente en los mercados.

Objetivos y necesidades que llevan a un estudio de satisfacción

Entre los principales objetivos que persigue un estudio de satisfacción del usuario están:

- Tratar de resolver aquellos problemas que ven la luz a través de una encuesta de satisfacción del cliente, y permite conocer qué piensa acerca de los productos y/o servicios que recibe por parte de la empresa, identificar actitudes, percepciones, carencias, ineficacias y defectos, en suma saber cuáles son los puntos fuertes y débiles de la empresa a juicios de quiénes son la razón de ser de la existencia de la empresa: los usuarios.

- Medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a los productos y/o servicios que adquiere en la empresa de forma rigurosa, fácil, rápida y confidencial.

La **satisfacción** está asociada a la sensación de contento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio.

Por otro lado la satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

Satisfacción del cliente.- Philip Kotler, la define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

AUTORES	DEFINICIÓN	CRITERIO	OBJETO	FASE
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada	Estado cognitivo	Adecuación o inadecuación de la recompensa a la inversión	Después del consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba	Evaluación de una experiencia	Analizar si la experiencia alcanza o supera las expectativas	Durante el consumo
Oliver (1980-1981)	Estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo	Evaluación. Estado psicológico final y respuesta emocional dada por estándar inicial en cuanto a las expectativas.	Discrepancia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido. Evaluación de la Sorpresa inherente a la experiencia de compra o adquisición.	Durante la compra y/o consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la compra de productos o/y uso de servicios que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas	Resultado Actitud	Comparación de los costes y las recompensas con las consecuencias esperadas de la compra	Después de la compra y del consumo
Swan, Trawick y Carroll (1982)	Juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuestas afectivas hacia el producto	Juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y cognitivas.	Resultados del producto	Durante o después del consumo

Cuadro N° 5: Definición de satisfacción
Fuente: Definiciones de satisfacción
Autor: Moliner, B.; Berenguer, G. y Gil, I.

Los Niveles de Satisfacción (Thompson, 2013)**:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción.

- ***Insatisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- ***Satisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

- ***Complacencia:*** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

f. Metodología

Para llevar a cabo el análisis de satisfacción es necesario la utilización de métodos y técnicas científicos que faciliten el proceso de recaudación de información necesaria para estudiar el nivel de satisfacción ciudadana de los servicios que reciben de la EMAAL-EP de la ciudad de Loja, para posteriormente proponer cambios acertados para solucionar de alguna manera los problemas que aquejan a la sociedad a estudiar.

Para esta indagación se seleccionará la metodología afín que permita conocer y comprender de la mejor manera la problemática.

Los métodos a utilizarse:

Método Inductivo

La inducción se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general, es decir servirá para conocer los procesos administrativos del ente y establecer las propuestas de mejoramiento en torno a los resultados encontrados en el estudio, buscando el fortalecimiento de los conocimientos existentes.

Método Deductivo

Permitirá determinar las herramientas para medir el nivel de satisfacción, a partir de un razonamiento de lo general a lo particular, visualizar casos nacionales,

para continuar con temas muy determinados a nivel local, y enfatizar sobre la prestación de servicios que presta la EMAAL-EP.

Técnicas

La Observación.- permitirá la observación directa de la conducta de los individuos que son los usuarios tanto internos como externos de la EMAAL-EP, mediante la cual se obtendrá información de primera mano en relación a la forma de cómo se lleva a cabo las actividades, el recurso humano, sobre el uso de documentos, manera en que realizan tareas y si ocurren los pasos específicos como se preestablecieron, misma que servirá para conocer la realidad existente en la EMAAL-EP.

La encuesta.-Permitirá recolectar información directa de los usuarios, con el fin de medir el grado de satisfacción. Esta técnica se la realizara utilizando cuestionarios diseñados en forma previa con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre los servicios que presta la Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Loja, (EMAAL-EP).

Población:

La población objetiva será la Ciudadela Ciudad Victoria del Cantón Loja, que según información obtenida de la Empresa Pública Municipal de Vivienda de Loja VIVEM-EP, la Ciudadela Ciudad Victoria está conformada por 819 familias, de las cuales 207 están en reconstrucción, 217 están deshabitadas y con anuncio de venta y otras en arriendo y 54 casa habitadas con familias ausentes, datos que son correspondientes al año 2013. En consecuencia se aplicará la encuesta a las 311

familias restante que habitan permanentemente en la ciudadela, lo que significa que se realizará visitas a cada uno de los hogares.

La Entrevista.- Permitirá realizar una conversación con el Líder de Gestión Producción de agua Ing. José Luis Esparza, Líder de Gestión y Comercialización de Mercadeo Ing. Jimmy Hidalgo, con el propósito de conocer las opiniones del entrevistado y comprender la realidad la Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado de Loja, (EMAAL-EP), para ello se basara en un formato de preguntas previamente elaboradas con el fin de no descuidar parámetro alguno.

g. Cronograma

ACTIVIDADES	MESES																											
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección y definición del problema.	x																											
Elaboración del proyecto de tesis		x	x	x	x																							
Trámite para la aprobación del proyecto						x	x																					
Investigación bibliográfica, revisión de literatura, materiales y métodos								x																				
Presentación de cuestionario de encuestas y entrevistas									x																			
Investigación de campo, aplicación de instrumentos de recolección de información.									x	x																		

Análisis de resultados											x	x															
Discusión													x														
Conclusiones y recomendaciones														x													
Redacción y presentación del borrador al Director de tesis															X	x											
Corrección del borrador de tesis																				x	x	x	x	x			
Presentación del informe final																									x	x	
Disertación de tesis																											x	x

Autora: Fernanda Navarro

h. Presupuesto y Financiamiento

Talento Humano:

Investigadora: María Fernanda Navarro Jiménez

Director de Tesis: Docente de la carrera

Entrevistados: Funcionarios de EMAAL-EP

Encuestados: Ciudad Victoria

Recursos Materiales y Económicos:

Para la ejecución del presente proyecto se utilizara el siguiente presupuesto.

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Adquisición de bibliografía	**$80**
Provisiones y materiales de oficina	**$80**
Flash memoria (disco extraíble)	**$20**
Digitación e impresión de textos, anillado y empastado.	**$250**
Derechos y papeles valorados	**$100**
Gastos de movilización	**$150**
Borradores del proyecto	**$90**
Internet	**$80**
Copias	**$150**
Imprevistos	**$100**
Total.	**$1100**

Autora: Fernanda Navarro

BIBLIOGRAFIA

Loja, Á. d., & cantones, t. m. (2013). *Vulneravilidad a nivel municipal del cantón Loja.* Loja.

Loja, G. A. (2011). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Loja.* Loja.

Loja, G. M. (2012). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Loja . *Modelo de Gestión del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Loja*. Loja, Loja , Ecuador.

Valencia M, V. R. (2008). *¿Es rentable medir la satisfacción del cliente?*.

M.(2008), S. (2008). *Desafíos para la democracia en América Latina y el Caribe.* Publicaciones Nashville.

R, W.-S. (2008). *La conexión local: desempeño del gobierno local y la satisfacción con la democracia en Argentina.*

Samuels, M. (2004). *Los determinantes políticos de la descentralización en América Latina.* Notre Dame, Universidad of Notre.

Normativa legal

Constitución Nacional de la Republica del Ecuador

Codigo Organico de Ordenamiento Territorial Autonomia y Desentralización (COOTAD).

INDICE

CARATULA. I

CERTIFICACIÓN II

AUTORÍA III

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS IV

DEDICATORIA V

AGRADECIMIENTO VI

1. TTITULO 1

2. RESUMEN 2

ABSTRACT 9

3. INTRODUCCIÓN 10

4. REVISIÓN DE LITERATURA 13

5. MATERIALES Y METODOS 25

6. RESULTADOS 28

7. DISCUSIÓN 51

8. CONCLUSIONES 58

9. RECOMENDACIONES 59

10. BIBLIOGRAFIA 60

11. ANEXOS 62

INDICE 106