



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**FACULTAD JÚRIDICA, SOCIAL Y  
ADMINISTRATIVA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TÍTULO:**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
SERVICIO DE AGUA DE LOS BARRIOS RURALES DE LA  
PARROQUIA SANTIAGO, PERIODO 2018”**

Tesis previa a optar por el  
grado de Ingeniero en  
Administración Pública

**AUTOR:**

**ONTANEDA ESCOBAR ERIK ALEXANDER**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**ING. BURNEO ÁLVAREZ E. MAURICIO Mg. Sc.**

**LOJA - ECUADOR**

**2019**

## CERTIFICACIÓN

Loja, 12 de agosto del 2019

Ing. E. Mauricio Burneo Álvarez Mg. Sc.  
**DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.**

### CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA DE LOS BARRIOS RURALES DE LA PARROQUIA SANTIAGO, PERIODO 2018”** elaborada por el estudiante egresado Erik Alexander Ontaneda Escobar, de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, de la Carrera de Administración Pública, fue dirigida, orientada y revisada en todos sus avances presentados de acuerdo al cronograma hasta la fecha, cumpliendo con todos los requerimientos establecidos y en acorde a la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.



Ing. E. Mauricio Burneo Álvarez Mg. Sc.  
**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, **Erik Alexander Ontaneda Escobar**, el autor del presente trabajo de Tesis, a excepción de aquellas que se encuentran citadas y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma:



**Autor:** Erik Alexander Ontaneda Escobar

**CI:** 1900457977

**Correo Electrónico:** erik\_ontaneda@outlook.com

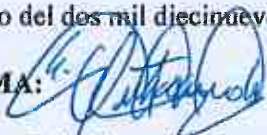
**Teléfono:** 0997929984

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Erik Alexander Ontaneda Escobar, autor de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA DE LOS BARRIOS RURALES DE LA PARROQUIA SANTIAGO, PERIODO 2018" cumpliendo el requisito que permite obtener el grado de Ingeniero en Administración Pública, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, difunda con fines académicos la producción del actual trabajo. Los usuarios pueden consultar el contenido a través del Repositorio Institucional Bibliotecario Virtual, las redes de información del país y del extranjero. La Universidad Nacional de Loja no se hace responsable por el plagio o copia de la presente tesis realizada.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 29 días del mes de agosto del dos mil diecinueve, firma su autor.

**FIRMA:**



**Autor:** Erik Alexander Ontaneda Escobar

**CI:** 1900457977

**Correo electrónico:** erik\_ontaneda@outlook.com

### DATOS COMPLEMENTARIOS:

**Director de tesis:** Ing. E. Mauricio Burneo Álvarez Mg. Sc.

### Tribunal de grado:

**Presidente:** Ing. José Rodrigo Maldonado Quezada MAPP

**Miembro del tribunal:** Ing. Elizabeth Daniela Jiménez Salinas Mg. Sc.

**Miembro del tribunal:** Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón Mg. Sc.

## DEDICATORIA

A **Dios** por haberme dado la vida para poder alcanzar mi meta académica, por otorgarme salud, paciencia, prudencia y hacerme mucho más fuerte con cada obstáculo, y demostrarme que sin Él y su amor nada es posible.

A **mis padres**, porque día a día estuvieron conmigo a pesar de todo, sin límite alguno, para ellos mis logros y mis victorias, por ser el pilar fundamental de mi vida y no faltarme nunca a pesar de las turbulencias de la vida.

A **mi hermana**, que supo a su manera estar conmigo en cada momento, apoyándose con sus consejos, sobre todo dándome felicidad a través de mis dos queridas sobrinas **Martina** y **Paula**, por simplemente estar ahí y gracias a ella ser mucho más valiente.

A **mi abuelita paterna**, que desde el cielo, mirándome, imagino su rostro de felicidad, apoyo y orgullo. A **mi abuelito paterno y abuelitos maternos** por estar siempre para nosotros, por su salud, por siempre formar parte de los triunfos de cada nieto, y aportar con certeras y valiosas palabras en momentos oportunos. En fin agradezco **a todos mis seres queridos** quienes sin esperar nada a cambio me han brindado su apoyo incondicional.

**Erik Ontaneda Escobar**

## AGRADECIMIENTO

Le agradezco a la **Universidad Nacional de Loja**, por acogerme y formarme en lo que ahora soy; a la **Facultad Jurídica, Social y Administrativa**, especialmente a la carrera de **Administración Pública** por haberme permitido desarrollar conocimientos y miles de experiencias.

Al **director de tesis**, Ing. E. Mauricio Burneo Álvarez Mg. Sc. y **tribunal de grado** que con sus esfuerzos, dedicación y conocimientos, han logrado que pueda culminar el trabajo de tesis.

A los **docentes** que brindaron y forjaron cada uno de mis conocimientos, sobre todo por la paciencia que han tenido en cada una de sus enseñanzas.

A **mis compañeros de aula**, porque junto a ellos vivimos los más geniales y únicos momentos de universidad, las risas, el estrés, las malas noches, la angustia de notas, a cada uno de mis compañeros que conmigo supieron lo lindo de la formación profesional en el pregrado.

**El Autor**

## **1. TÍTULO**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA DE LOS BARRIOS RURALES DE LA PARROQUIA SANTIAGO, PERIODO 2018”.**

## **2. RESUMEN**

Todo el mundo concuerda en que los servicios básicos representan los componentes esenciales en que se funda el desarrollo humano. Sin embargo, existe una disparidad cada vez mayor entre dicho acuerdo general y la realidad que indica el gasto público de los países en desarrollo en materia de servicios básicos.

Es por eso que el propósito de la presente investigación nace a raíz del interés de saber cuál es la problemática que las parroquias rurales tienen acerca del servicio de agua, por lo que se ha tomado como población objetivo los 13 barrios rurales de la Parroquia Santiago. En la Parroquia Santiago, “el acceso a los servicios básicos es deficiente y de manera particular el servicio de agua” (PDOT, 2015). Se utilizó la escala o niveles de satisfacción en un cuestionario para conocer si los habitantes están satisfechos o insatisfechos con el servicio de agua. Se propuso diagnosticar las condiciones en la prestación del servicio de agua y establecer la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Se determinó lo siguiente: todos cuentan con el servicio pero reciben agua entubada sin tratamiento; el agua que reciben proviene el 92% de vertiente, el 79% llega el agua por tubería fuera de la vivienda, el 74% refirieron que el servicio no ha mejorado versus el 26% manifestaron que si ha mejorado y en mayor porcentaje los usuarios se encuentran poco satisfechos con el servicio de agua que equivale al 52% de la población objeto de estudio, el mismo que determina un nivel medio de satisfacción.



## **ABSTRACT**

Everyone agrees that basic services represent the essential components on which human development is based. However, there is a growing disparity between this general agreement and the reality that indicates the public spending of developing countries on basic services.

That is why the purpose of this research was born as a result of the interest of knowing what is the problem that rural parishes have about water service, so that the 13 rural neighborhoods of Santiago Parish have been taken as the target population. In Santiago Parish, “access to basic services is poor and in particular the water service” (PDOT, 2015). The scale or levels of satisfaction were used in a questionnaire to know if the inhabitants are satisfied or dissatisfied with the water service. It was proposed to diagnose the conditions in the provision of the water service and establish the satisfaction of the needs of the users. The following was determined: all have the service but receive piped water without treatment; the water they receive comes from 92% of the watershed, 79% arrives from the pipeline outside the home, 74% said that the service has not improved versus 26% said that if it has improved and in a greater percentage the users they find little satisfied with the water service that is equivalent to 52% of the population under study, which determines an average level of satisfaction.

### 3. INTRODUCCIÓN

El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

’Un servicio público son todas aquellas acciones que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la sociedad’’. (Cordero, 2011, p. 690)

La disponibilidad de recursos hídricos es afectada por la distribución asimétrica en el territorio, el crecimiento demográfico y el uso indiscriminado. La localización espacial del recurso no guarda relación con el crecimiento y las necesidades de la población. Además, la gestión indebida agudiza los niveles de escasez que a la vez condiciona el desarrollo económico – social. (Rodríguez, 2003)

A partir de esto se refleja que el agua es de mucha importancia para el diario vivir, es por eso que el Estado es el actor principal en la prestación y acceso a este servicio, brindándolo de buena calidad, con eficiencia y eficacia a la población. Sin embargo, en la Parroquia Santiago, según su PDOT, describe que, “el acceso a los servicios básicos es deficiente y de manera particular el servicio de agua”. Tomando en cuenta la topografía

del terreno y de acuerdo a la ubicación de las viviendas en los barrios es difícil contar con un solo sistema de agua para consumo. (PDOT, 2015)

Además, el servicio de agua en la Parroquia Santiago no logra abastecer y satisfacer a la población según sus necesidades y la calidad de vida.

Para estudiar la situación problemática antes mencionada, fue de relevancia clara realizar la presente investigación denominada Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, periodo 2018. Es así que la investigación se centró en los 13 barrios rurales, éstos son: Posin, Gandil, Minas, Manzano, Pogllo, Lliclla, Cachipirca, Challipaccha, Lirio, Gallo, Pucala, Chorrera y Sayo. La población que se tomó en cuenta para objeto de estudio fue un total de 185 familias en las cuales se aplicó los instrumentos de investigación, cuyos objetivos fueron diagnosticar las condiciones en la prestación del servicio de agua y establecer la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Para poder realizar lo antes mencionado es importante utilizar un diseño metodológico que consta del método científico, deductivo, analítico – sintético y de escalas o niveles. De la misma manera se utilizó las técnica tales como: observación directa, aplicación de encuesta a cada jefe de familia y entrevista. En fin, toda la metodología antes mencionada pudo hacer posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Así mismo, se justifica principalmente en el aporte de datos cuantitativos que permitirán tomar decisiones tanto del ente gubernamental como de la población objetivo. Su viabilidad está dada de acuerdo a las líneas de investigación de la carrera de Administración Pública y se contó con los recursos necesarios para aplicarla, tiene utilidad metodológica, ya que sería base para futuras investigaciones y utilizar metodologías similares, de manera que permitan comparaciones entre periodos concretos y tratar de minorar el problema.

La investigación tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, diagnosticar las condiciones en la prestación del servicio de agua y establecer la satisfacción de las necesidades de los usuarios, tratando de aportar con información que permita enfocar estrategias hacia el cumplimiento de un correcto servicio o mejoramiento del mismo en la población objetivo con eficacia y eficiencia.

Anexo a esto es importante recalcar que no se cuenta con muchos estudios previos al tema de investigación en la localidad, el presente tema es importante analizar para tener un mayor grado de conocimiento sobre cuáles son los factores que influyen en la prestación de este servicio, al igual, la investigación contribuye a que la problemática mejore y permita tener una buena calidad de vida para los habitantes de la parroquia.

Además, la presente investigación se desarrolló primeramente con la revisión de literatura en la cual se describen diferentes conceptos siendo los mismos interpretados y redactados de manera lógica para la composición del presente trabajo, como también se referencia en la literatura la satisfacción, usuario y todo lo que comprenden los servicios públicos, principalmente, el servicio de agua. En cuanto a la aplicación práctica de la investigación se desarrolló la observación directa, la aplicación de la encuesta a cada una de las 185 familias de los 13 barrios rurales de la Parroquia Santiago y la entrevista. Consecutivamente se encuentran los resultados y finalizando con la discusión, conclusiones y recomendaciones, parte importante en la presente investigación que interrelaciona de forma positiva o negativa los resultados obtenidos con los objetivos planteados.

Sin lugar a duda la investigación es de importancia significativa dentro del ámbito práctico y teórico que busca proporcionar información que será útil a toda la Parroquia de Santiago para mejorar el conocimiento acerca de la prestación del servicio de agua de los barrios rurales, conocer las maneras en las que puede minimizar el problema y sobre todo ayudar a que el servicio de agua sea de calidad para la población.

## **4. REVISIÓN DE LITERATURA**

En el presente tema de investigación se pretende conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, periodo 2018, por lo que es pertinente hablar de los siguientes temas:

### **MARCO JURÍDICO**

#### **4.1. Constitución de la República 2008**

Según el artículo 66, numeral 2, de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, reconoce y garantizará que las personas tienen el derecho a una vida digna, enfatizando en este caso el acceso al agua potable. Además, en el artículo 66, numeral 25, reconoce y garantiza el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

#### **4.2. Ley Orgánica de Recursos Hídricos**

Con respecto a la Ley de Recursos Hídricos en su artículo 4, literal c, establece que, el agua, como bien de dominio público, es inalienable, imprescriptible e inembargable; en

el literal d nos manifiesta que el agua es patrimonio nacional y estratégico al servicio de las necesidades de las y los ciudadanos y elemento esencial para la soberanía alimentaria; en consecuencia, está prohibido cualquier tipo de propiedad privada sobre el agua; además, en el literal e, declara que el acceso al agua es un derecho humano; y finalmente, en el literal f, asegura que el Estado garantiza el acceso equitativo al agua.

Igualmente, en el artículo 18 literal i establece, competencias y atribuciones de la Autoridad Única del Agua, “Otorgar personería jurídica a las Juntas Administradoras de Agua Potable y a las Juntas de Riego y Drenaje”. Es por eso que en el artículo 43 estipula que “Las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento, son organizaciones comunitarias sin fines de lucro que tienen la finalidad de prestar servicios públicos de agua potable en las comunidades rurales”.

Además, su accionar se fundamenta en criterios de equidad, solidaridad, interculturalidad, eficiencia económica, sostenibilidad de recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y en el reparto del agua. Cuando las juntas presten el servicio de saneamiento se llamarán Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento; caso contrario ésta última palabra quedará exenta de su denominación. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, 2014)

### **4.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización**

Acerca de la presente investigación es de considerable importancia porque permitirá determinar los niveles de satisfacción de aquellas familias donde es escaso el acceso al servicio de agua. Podemos incluir que el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2015) en su artículo 64, literal f, estipula que son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural: vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia. Sin embargo, la prestación del servicio de agua para los barrios rurales hasta la actualidad no ha sido atendida, descuidando las necesidades de sus habitantes.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **4.4. Importancia del agua**

Con respecto al agua, es el elemento más importante para la vida y para el bienestar de una sociedad. Es de una importancia vital para el ser humano, así como para el resto de animales y seres vivos que nos acompañan en el planeta Tierra. (Swimtonic, 2018)

Según la Real Academia Española (RAE), *‘El agua es fuente de vida, un bien vital, siempre ha sido considerado común a todos los seres vivos, fundamental para la vida, es indispensable para la sobrevivencia humana’*.



Sin embargo, el ser humano tiende a abusar de este rico elemento en perjuicio de su propia especie y en deterioro de su propia existencia, así como la de los demás habitantes de la Tierra. Por lo contrario, el ser humano tiene la necesidad y el derecho de recibir este importante líquido que es vital para la vida y desarrollo de las personas, de igual manera, se manifiesta que el ser humano necesita o puede llegar a necesitar hasta 500 litros de agua al día. (Swimtonic, 2018)

La disponibilidad de agua es de suma importancia para la vida y el desenvolvimiento económico de cualquier región del mundo. Los recursos disponibles deben repartirse entre numerosos usuarios además de tener en cuenta las necesidades del medio ambiente. Durante muchos años, todos los recursos eran considerados disponibles para cualquier uso antrópico, sin tener en cuenta la calidad o las necesidades para los usos ambientales. Cuando se considera la distribución del agua entre los distintos usuarios, la agricultura aparece como el sector de mayor demanda. Las dos terceras partes de los recursos hídricos se destinan al uso agrícola, con una demanda creciente para el turismo, usos urbanos e industriales, compitiendo por un acceso a un recurso cada vez menos disponible.

El agua es usada para muchas finalidades y en cada caso se requiere una calidad particular, siendo importante no utilizar agua de calidad superior para un uso que no lo requiera.

El aprovisionamiento de agua para uso doméstico es el más exigente, en términos de calidad y seguridad del suministro. La calidad de agua tiene consecuencias directas en la salud humana, situación que se torna más grave por la demanda creciente. El agua es necesaria para la vida, para la salud y para una existencia productiva. La salud humana depende no sólo de la cantidad de agua suministrada, sino principalmente de la calidad.

La Asamblea General de las Naciones Unidas, en 2010, estableció el derecho al agua y saneamiento como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.

Cabe recalcar que el agua es de mucha importancia, ya que el ser humano por naturaleza necesita de este elemento vital para subsistir diariamente y de la misma manera poder satisfacer sus necesidades. De la misma manera, en el presente tema de investigación se trata de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los barrios rurales de la Parroquia Santiago acerca del servicio de agua, donde se busca establecer posibles soluciones o recomendaciones a esta problemática que acarrea la población.

#### **4.5. Usuario**

Otro punto es que un usuario o cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo

principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Salamea Ajila & Yanza Yanza, 2013, p. 8)

Además, un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información o servicios y que utiliza o utilizará recursos, servicios o información para cubrirla, de esta manera pareciera que es muy claro el objetivo de los expertos de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información. Además, un usuario tiene cierta función en específico, necesariamente debe estar consciente de que lo que está haciendo tenga un fin lógico porque el usuario que usa determinado servicio o información es porque lo necesita.

La contestación a todo esto es que sólo representa una parte, el hacer de nuestra profesión, es necesario precisar la esencia, el ser de nuestra actividad, es decir, el sentido de nuestro hacer. Para llegar a él es menester precisar que no sólo haremos, nuestro hacer debe cubrir las necesidades de ese usuario que necesita, utiliza o utilizará la información o recurso, concretamente tendremos que satisfacer cabalmente sus necesidades. (Horovitz y Jurgens, 2000, p. 139-153)

Ahora bien, relacionando al usuario y al servicio de agua, decimos que es necesario satisfacer las necesidades de cada una de las personas donde se suscita el problema a desarrollarse, por lo tanto, esto significa que se tendrá que determinar como es el servicio,

dar las soluciones pertinentes para que esta satisfacción, nivel de vida, sean de calidad y de manera positiva.

Igualmente, un usuario o cliente tiene todo el derecho de recibir bienes y servicios de buena calidad, enfatizando la frase “el cliente siempre tiene la razón”, es aquí el momento donde se debe otorgar un servicio (en este caso el servicio de agua para los usuarios de los 13 barrios de la Parroquia Santiago) eficaz, eficiente, con calidad y cantidad. Sin embargo, en la localidad de la problemática actual, el servicio de agua es de manera deficiente, lo cual se transforma en un problema que necesita soluciones por parte de los gestores de la localidad. Así mismo, es de mencionar que la población objetivo tiene el derecho de tener una buena calidad de vida y sobre todo estar satisfechos con la provisión del líquido vital como es el agua.

#### **4.6. Satisfacción**

Acerca de la satisfacción en su sentido más originario, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos términos se establece que nuestra particularidad es complacer las necesidades de los usuarios. Sin embargo, para que esta satisfacción sea una verdad se requiere medirla. El interés por medir la complacencia de los usuarios ha estado en la mente de los profesionales, no sólo a nivel personal sino a nivel de gremios de profesionales. (Hernández, 2011, p.349-368)

Por lo tanto, el valor que tiene o adquiere medir la satisfacción del usuario en lo que se refiere a los servicios básicos es de carácter importante por la razón de que los seres humanos no están excluidos de estar satisfechos o de recibir uno de los servicios básicos más importantes para el vivir diario, servicio de agua.

Sin embargo, dándole otro sentido a esta lógica, la satisfacción no se puede llegar a lograr si es que la gestión de las instituciones públicas es de carácter deficiente, es decir, no atienden la demanda de los usuarios o clientes frente a un problema específico, ya que los procesos de las instituciones del sector público son ineficientes y los tildan de que dan solución rápida a los problemas de la sociedad.

Sin embargo, la satisfacción debe de tener respuesta inmediata por parte de las empresas, instituciones o gobiernos seccionales que estén al frente de cada uno de los servicios públicos ofertados y que deberían llegar a satisfacer de manera completa frente a cada uno de los problemas que se presentan diariamente en la colectividad.

Finalmente, la noción de satisfacción refiere al nivel de conformidad de la persona cuando eliminan las necesidades que se presentan, esto refiere a que si el usuario o cliente tiene mayor satisfacción va a tener una complacencia positiva con el servicio prestado.

#### **4.7. Nivel de satisfacción del usuario**

La noción de satisfacción del usuario refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. Es posible definir la satisfacción del usuario como el nivel del estado de ánimo de un individuo.

Por otra parte, la satisfacción del usuario es más difícil definirla que ubicar su origen, incluso varios autores (Shi, Holahan, Jurkat, Vogt, 2004; Griffiths, Johnson, Hartley, 2007) afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios.

Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

En un sentido amplio, la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las necesidades del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido

básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. (Sancho, 1998, p. 394)

A partir de estas ideas podemos formar un concepto, la satisfacción del usuario es un estado mental que representa respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo. Este estado siempre es un constructor, ya que se comparan los objetivos y los resultados obtenidos.

Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las necesidades y deseos de los usuarios.

De igual manera, se deduce la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, sin embargo, existen ciertas diferencias cuando el usuario recibe un mal servicio, aquí arranca un estado de insatisfacción, coraje, etc., así mismo, se produce el mismo efecto cuando un servicio no es de buena calidad. Es por eso que lograr satisfacer al usuario es una tarea importante para las empresas o instituciones que prestan o están al frente de la oferta de servicios básicos. Así mismo, alcanzar o lograr las necesidades de los usuarios es de carácter trascendental especialmente para la administración pública.

Cabe recalcar que en la problemática actual el servicio de agua es ineficiente por la razón de que no cuentan con un solo sistema de agua para abastecer a los 13 barrios rurales

y con estos acontecimientos se busca investigar la población objeto de estudio que corresponde a las 185 familias si están satisfechas o insatisfechas con el servicio de agua entubada sin tratamiento.

#### **4.7.1. Como medir el nivel de satisfacción del usuario.**

En el siguiente punto es el interés de medir la calidad y la satisfacción desde las necesidades de los usuarios que se presenta cada vez más como algo esencial para el mejoramiento continuo de un servicio ofertado. La calidad y satisfacción parecen ser uno de los factores más influyentes, lo que puede no ser siempre debido a un conocimiento objetivo por parte del consumidor.

Así mismo la información disponible sobre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio que tienen los usuarios es variada. Esto se ejecuta principalmente por iniciativa de los prestadores que incluyen distintas técnicas para conocer la satisfacción en sus consumidores. De esta manera, es frecuente observar la aplicación de encuestas.

Es decir, uno de los instrumentos más idóneos es la encuesta, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio en general. Con el mismo propósito, se busca información relacionada con la satisfacción de clientes, calidad y la elaboración de instrumentos para su medición. Por lo tanto, una encuesta puede ser diseñada principalmente con preguntas de carácter directo o indirecto válidas, altamente confiables



desde la perspectiva metodológica y estadística. De esta manera, una encuesta puede contener escalas o niveles, por ejemplo, escala de 1 a 5. (Pezoa, 2011, p. 1-3)

De igual manera, existen diferentes instrumentos o métodos para poder medir la satisfacción del usuario o cliente, sin embargo, el sector público carece de saber si en realidad la población está conforme o no con la prestación de un servicio, es por eso que es importante recalcar el estudio investigativo de este tema para tener como base ciertos resultados de información y poder empezar a actuar en favor a las diferentes necesidades que tienen las poblaciones de las parroquias rurales de nuestro país.

Igualmente, ayudar al desarrollo y progreso de los pueblos en base al elemento vital que es el agua y poder tener una población con buena calidad de vida, prestando un buen servicio de agua para satisfacer todas las necesidades que se presentan en el vivir diario de todas aquellas personas.

#### **4.7.2. Encuesta de Satisfacción.**

La encuesta no es la única herramienta disponible para conocer las necesidades y niveles de satisfacción de los usuarios, aunque si se puede considerar como la más característica y utilizada de las técnicas disponibles.

Como ya se lo había mencionado en el numeral anterior, la encuesta ayuda como principal instrumento de investigación para la recolección de datos o información del cual esta puede generarse con preguntas que sean de respuesta simple como escalas de 1 a 5 o con niveles para una mejor comprensión.

El número total de preguntas depende de la complejidad de los servicios o los productos, pero, de cualquier forma, nunca debe sobrepasar las 20 preguntas. Es necesario incluir preguntas que nos permitan determinar la importancia del tema.

Unas posibles escalas de las respuestas muy utilizadas son escalas de cinco niveles. Es sencilla de entender y muy utilizada. Los niveles son:

- Muy satisfecho (5).
- Satisfecho (4).
- Poco satisfecho (3).
- Insatisfecho (2).
- Muy insatisfecho (1).

También se pueden incluir una o varias respuestas de “No sabe” /” No contesta” /” No aplicable”.

La aplicación de la encuesta es el instrumento apto para la recolección de datos y de información, modificándola a necesidad del investigador para que pueda sintetizar de manera correcta los resultados del trabajo de campo. Esta encuesta de satisfacción puede ser modificada según el número de preguntas y sus respuestas en escalas o niveles. Así mismo, se pueden desarrollar variables para que el trabajo tenga una mejor comprensión, como son las siguientes: organización, origen, infraestructura, tipo, cobertura, captación, mantenimiento, tratamiento y distribución.

#### **4.8. Servicios Públicos**

Con respecto al servicio público, ha constituido una de las definiciones más difíciles e imprecisas dentro de la rama del derecho público, debido a que los conceptos de servicio público son tantos como autores se han ocupado de este tema. Actualmente algunos autores tratan de definir al servicio público ampliamente como es el caso de los funcionalistas.

De esta manera, Efraín Pérez, (2009), define al servicio público como: “(...) toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal”. (p. 658)

Según Cordero (2011), “un servicio público son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad”.

Además, los servicios públicos son aquellos que están ligados directamente a lo que es el organismo estatal, bajo control del mismo y regulando cada una de las actividades frente a cada servicio que presta el sector público. De la misma manera, tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades de una colectividad, así mismo, tiene la obligación de crear, organizar, garantizar el buen funcionamiento de cada uno de los servicios públicos. Cabe recalcar que debe estar dispuesto a resolver cada una de las problemáticas que existen a nivel nacional con respecto a materia de servicios básicos, en este caso la problemática actual desarrollada en este proceso de estudio investigativo.

En conclusión, los servicios públicos son toda acción técnica consignada a satisfacer, de manera igual y continua, una necesidad de carácter general, con sujeción a un transformable régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario, por medio de la administración pública, o bien, mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indistinto de toda persona. (Fernandez, 2010, p. 20)

#### 4.8.1. Clasificación de servicios públicos.

Los servicios públicos consisten en toda acción o presentación realizada por la Administración Pública activa, directa o indirecta para la satisfacción concreta de las necesidades colectivas.

El servicio público de acuerdo a Oviedo (2003), se puede clasificar de la siguiente manera:

- a) **Directos.** - Son aquellos que presta la misma administración pública.
  
- b) **Indirectos.** - Son los que prestan los concesionarios.
  
- c) **Generales.** - Son los que prestan protección a la colectividad sin destrucción de ninguna naturaleza. Como por ejemplo: las fuerzas armadas ejército y policía.
  
- d) **Esenciales.** - Son los que cuya utilización es imprescindible y se refiere al cumplimiento específico de los fines que justifican la existencia de la actividad administrativa correspondiente tales como: servicios de acueducto, servicio de agua, etc.
  
- e) **Secundarios.** - Son los que responden a un concepto de convivencia más que necesidad, como es el caso de los taxis de transporte.

f) **Obligatorios.** - Son servicios cuyo uso se atribuye los individuos como causa suprema de interés social. Ejemplo: seguro social, alcantarillado, educación primaria, etc.

g) **Facultativo.** - Servicios públicos facultativo, aquel servicio cuyo uso es voluntad de cada individuo. Ejemplo: servicio telefónico.

h) **Estatales y Locales.** - Estos servicios pueden ser provinciales y municipales por Ejemplo: servicios de mantenimiento y construcción de caminos vecinales.

#### **4.9. Servicio de agua**

Según la Real Academia Española (RAE), *“Un servicio es la función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal”*.

Los servicios, en primer lugar, son un proceso, una actividad directa o indirecta que no causa un producto físico, es decir, una parte inmaterial de la transacción entre el usuario y el proveedor. Por lo tanto, puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. (Berry, Bennet, Brown, Carter, Leonard, 1989, p. 300)

Sin embargo, un servicio se da como un conjunto de actividades que buscan responder las necesidades de uno o varios usuarios, así mismo se lo considera como una mercancía

comerciable de forma aislada, intangiblemente se vería como un producto que no se toca, no se palpa y que generalmente no se experimenta antes de la compra, pero permite obtener satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los usuarios. (Salamea Ajila & Yanza Yanza, 2013, p. 1-2)

El servicio de agua es un bien esencial y básico para una vida digna. El derecho al agua es de carácter importante y fundamental para la salud, es así que satisfacer las necesidades de las personas comprende de una buena gestión, de un trabajo extenuante por parte de los actores principales que están a cargo de la dotación, mantenimiento y distribución del líquido vital como lo es el agua.

Para efectos de la presente investigación se toma en cuenta lo que se refiere a la dotación, el mantenimiento y la distribución del servicio de agua en la población objeto de estudio.

El servicio de agua en el aspecto de **captación**, primeramente, es de donde proviene el caudal requerido, desde la fuente de abastecimiento hacia el sistema de agua. De igual manera, las fuentes de abastecimiento de agua constituyen un elemento fundamental en un sistema o servicio de agua pues proveen del recurso hídrico, pueden ser superficiales como en el caso de ríos, lagos, aguas subterráneas, vertientes o pozos profundos.

Se considera captación al caudal de agua que consume en promedio cada habitante en un día, que permite satisfacer sus necesidades básicas. La captación incluye los consumos doméstico, comercial, industrial y público, se expresa en litros/habitante/día (l/hab/d).

De igual forma, la conducción o la **distribución** del servicio de agua son esencial porque permite transportar el líquido, desde la captación hasta las unidades de tratamiento, en condiciones seguras e higiénicas. En los sistemas de agua por gravedad la fuente debe estar ubicada en una cota más alta que la población a servir para que el agua fluya en las tuberías aprovechando la gravedad. En el caso de los sistemas a bombeo la fuente de agua se encuentra ubicada en niveles inferiores a los de la localidad a servir, por lo que se requiere transportar el agua mediante sistemas de bombeo hasta un reservorio o planta de tratamiento.

Lo que conlleva al **mantenimiento**, las plantas de tratamiento para el agua juegan un papel importante ya que estas son el conjunto de obras y estructuras utilizadas para acondicionar el agua de modo que sea apta para el consumo humano. De la misma manera, el tanque o tanques de almacenamiento son el depósito cerrado destinado a mantener una cantidad de agua suficiente para cubrir las variaciones horarias de consumo. Igualmente, la red de distribución está integrada por un conjunto de tuberías y accesorios que permiten llevar el agua desde el tanque de almacenamiento hasta las viviendas de los usuarios.



Calidad del agua, el término calidad del agua es relativo y está relacionado con el uso que se da a este recurso. Esto quiere decir que una fuente de agua aparentemente limpia que permita la vida de los peces no pueda ser apta para recreación o un agua útil para consumo humano puede ser inadecuada para algún uso industrial. La calidad del agua debe especificarse en función del uso que se le va a dar, bajo estas consideraciones, se dice que un agua está contaminada cuando sufre cambios que afectan su uso real o potencial. En el Ecuador, el Ministerio del Ambiente establece los criterios de calidad según su uso a través de la Norma de Calidad Ambiental y Descarga de Efluentes: Recurso Agua. Los requisitos que debe cumplir el agua para consumo humano están establecidos en la Norma Técnica Ecuatoriana 1108. (INEN, 2011)

Los servicios pueden tener complicaciones al momento de ofertarlos o de no satisfacer las necesidades de los usuarios, ya que pueden tener un sin número de problemas por parte de las instituciones o empresas que lo ofertan.

De igual forma, en el sector público la prestación de servicios básicos en lo que respecta al servicio de agua, tiene un proceso de gestión del cual trata de resolver los problemas de dotación de agua para el bienestar de una población, sin embargo, en la Parroquia Santiago existe cierto déficit con el servicio de agua, del cual parece de carácter pertinente realizar el presente estudio de investigación para poder determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de los barrios rurales frente a la prestación de este servicio que es básico para el desarrollo, bienestar y calidad de vida de esta población.

#### **4.9.1. Servicio de agua entubada con tratamiento y sin tratamiento.**

El agua entubada es un sistema que abastece de este líquido a las viviendas de una localidad específica. Sin embargo, los sistemas de captación y conducción del agua hacia las viviendas pueden o no incluir procesos de tratamiento del agua, esto hace referencia a que un servicio de agua puede ser a través de agua entubada con tratamiento y agua entubada sin tratamiento.

La medida excluye los casos de viviendas que cuentan con agua por tubería pero fuera de la vivienda (en el edificio, lote o terreno o en grifos comunales), más como los casos de viviendas que cuentan con tubería pero que no se abastecen de la red pública (por ejemplo, vertiente, carro repartidor, pozos, etc.).

Cabe recalcar que el acceso al agua potable es fundamental para la salud, uno de los derechos humanos básicos y un componente de las políticas eficaces de protección de la salud. La importancia del agua, el saneamiento y la higiene para la salud y el desarrollo de los pueblos. El acceso al agua es una cuestión importante en materia de salud y desarrollo en los ámbitos nacional, regional y local. En algunas regiones, se ha comprobado que las inversiones en sistemas de abastecimiento de agua y de saneamiento pueden ser rentables desde un punto de vista económico, ya que la disminución de los efectos adversos para la salud y la consiguiente reducción de los costos de asistencia sanitaria son superiores al costo de las intervenciones. Dicha afirmación es válida para

diversos tipos de inversiones, desde las grandes infraestructuras de abastecimiento de agua al tratamiento del agua en los hogares. La experiencia ha demostrado asimismo que las medidas destinadas a mejorar el acceso al agua favorecen en particular a los pobres, tanto de zonas rurales como urbanas, y pueden ser un componente eficaz de las estrategias de mitigación de la pobreza. (OMS, 2006)

#### **4.9.2. Importancia de la calidad del servicio de agua.**

Es sustancial hablar de la importancia de la calidad de un servicio, más aún si es un servicio público que debe de ser garantizado de manera eficaz y eficiente por el Estado.

La calidad del servicio de agua se encuentra implícito en cualquier actividad del rol del sector público, de la misma manera, se anhela que sea garantizado de buena calidad con el fin de tener satisfecho a una población o en este caso a los usuarios de la Parroquia Santiago.

Además, la calidad de un servicio va más allá de la cortesía y amabilidad, esto se lo considera como un plus para los usuarios de este servicio, ya que el agua es un elemento vital para el vivir diario de una población o sociedad. Hay que tener presente que la calidad de un servicio debe ir enfocada a la satisfacción total del cliente por la razón de que es necesario abastecer de este líquido vital con buena calidad para tener un buen nivel de vida.

Sin embargo, los usuarios notan y evalúan la calidad del servicio que reciben; por ejemplo, una empresa o institución que no presta atención a este aspecto no cumplirá con las necesidades de los usuarios, no cumpliría con sus actividades planteadas y de tal manera el servicio será de mala calidad influyendo en la vida de los clientes, de la misma manera, siendo esto negativo para aquella institución o empresa que oferta el servicio.

Es importante saber que para conocer las necesidades de los usuarios se debe realizar encuestas e investigar minuciosamente el servicio que el cliente demanda y así poder identificar las posibles falencias del servicio que se oferta. También se debe considerar y establecer la importancia que el consumidor tiene acerca del servicio, además una institución o empresa del sector público debería tratar de detectar aquellas fallas o problemas que tiene frente a un servicio que por derecho es invulnerable.

Acotando con el tema de investigación se manifiesta que es de carácter importante encontrar las soluciones a la problemática que tienen los 13 barrios rurales de la Parroquia Santiago referente al servicio de agua. Además, conocer si están satisfechos con la calidad del servicio de agua, la calidad de vida no es garantizada, ya que el agua no recibe ningún tipo de tratamiento, así mismo, se supone que el Estado es el que vela por los derechos de la población y que el servicio de agua está implícito en cualquier actividad o rol de la administración pública.

Finalmente, la importancia de la calidad del servicio se ve reflejada en la satisfacción del usuario, esto debe ser de manera equitativa, con calidad, calidez, eficiencia y eficacia, además se debe tener en cuenta que el usuario es el actor principal en la demanda de un servicio, del cual se relaciona totalmente con el valor que representa el servicio y la satisfacción que produce a partir de la perspectiva del usuario. Así mismo, la calidad de un servicio es la que afecta directamente a las instituciones que prestan servicios, es por eso que es importante incorporar nuevos métodos o procesos innovadores en las organizaciones públicas para llegar al objetivo ideal en lo que se refiere a la prestación del servicio de agua.

## **MARCO INSTITUCIONAL**

### **4.10. Características generales de la Parroquia Santiago**

Esta parroquia se encuentra al noreste de la ciudad de Loja, va en dirección a la provincia del Azuay, se encuentra ubicada al pie del cerro Uracu atravesado por el río de San Lucas. Tiene una temperatura estimada entre los 12° y 15° C de temperatura promedio. Se encuentra a 34 Km de distancia de la ciudad de Loja.

Sus límites son: al norte con las parroquias San Pablo de Tenta (cantón Saraguro) y parte de las parroquias San Lucas y Gualal; al sur con la parroquia Jimbilla y la parroquia

urbana de Loja El Valle; al este se encuentra limitada con la parroquia San Lucas; y al oeste con las parroquias de Taquil, Chantaco, Chuquiribamba y Gualiel.

Sus fiestas cívicas las celebran el 27 de Enero denominadas Fiestas de Parroquialización. De la misma manera las fiestas religiosas que celebran son: la última semana de enero en honor al Santísimo; a continuación de la Semana Santa, fiesta del Señor de la Divina Misericordia y el 25 de julio en honor al Patrón Santiago.

**Hidrografía.** - Los principales ríos de Santiago son: El río Minas y el Sauce, que al unirse, esto en el barrio Paquisha forma el río Santiago; existen otras quebradas también importantes tal es el caso de: Shininga, San Antonio, Tacuri, Tiura, Cachipirca, Sayo, Gandil, etc.; cuyas aguas vierten en el río Santiago el mismo que aguas abajo se unen con el río San Lucas para formar el río Las Juntas cuyas aguas por el sector de Jimbilla se dirigen hacia el oriente.

**Características del sector.** - Las características topográficas del sector son muy irregulares, existiendo solo en ciertos sectores pequeñas planicies las cuales son utilizadas para agricultura y ganadería; así mismo se cuenta con grandes extensiones de bosque natural, entre los que destacan los dos bosques protegidos: El SAYO y SERVIO AGUIRRE. En la parte alta entre los límites con el cantón Saraguro se encuentra el nudo de Huagrahuma que es conocido por todos; también existen elevaciones importantes

como: El Santa Bárbara, Galápagos, Piedra, Bola, etc., que son lugares propios para turismo de aventura.

**Cultura.** - La cultura constituye un conjunto de prácticas sociales, económicas, políticas, religiosas, étnicas, manifestadas en una complejidad de relaciones comunitarias, organizativas, relaciones familiares, intrafamiliares, relación con la tierra, y los recursos naturales, así como la simbolización de valores expresados en el idioma, la música, festividades y actos religiosos. Aspectos que en su conjunto y dinamismo determinan la identidad de los pueblos y comunidades, como también la historia del desarrollo.

El idioma hablado en toda la población es el castellano, con algunas palabras fuera del idioma que lo practican la mayoría de las personas de la tercera edad.

**Actividades Productivas.** - Por las características del suelo, gran cantidad de vertientes y las frecuentes lluvias, la actividad productiva de este sector es diversa, pero el potencial productivo es la ganadería y la agricultura.

Una de las actividades productivas que dio popularidad a Santiago, es la explotación de truchas, decayendo el número de productores por el cambio monetario del sucre al dólar; de los cuales subsisten dos criaderos.

**Composición Política y Administrativa.** - Existen muchos barrios de los cuales algunos por el crecimiento habitacional se han unificado y otros por la migración casi han desaparecido. A continuación detallamos la interna división territorial:

- **Barrios Urbanos:** Barrio Central, Paquizha, Aguacate – Chacollanta, Floresta y San José.
- **Barrios Rurales:** Posin, Gandil, Minas, Manzano, Pogllo, Lliglla, Cachipirca, Challipaccha, Lirio, Gallo, Pucala, Chorrera y Sayo.
- **Instituciones Locales:** Junta Parroquial, Tenencia Política, Iglesia (párroco y grupo religioso Hermanos de la Misericordia), 1 Colegio, 7 Escuelas, Subcentro de Salud, Registro Civil, Unidad de Policía Comunitaria y Municipio (incluida Biblioteca Municipal).

#### **4.11. Servicio de agua de la Parroquia Santiago según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial**

En la Parroquia Santiago, según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, describe que el acceso a los servicios básicos es deficiente y de manera particular el servicio de agua. Según las observaciones de campo en cada uno de los barrios, comentan sus moradores que el abastecimiento de agua para consumo humano lo obtienen a través de las vertientes y que la conducen por mangueras cerca de sus casas para poder transportar el líquido vital para sus quehaceres domésticos. Tomando en cuenta la



topografía del terreno y de acuerdo a la ubicación de las viviendas en los barrios es difícil contar con un solo sistema de agua para consumo, de allí que cada familia se ha arreglado en forma individual para contar con el servicio. (PDOT, 2015)

Además, se deduce que de las 364 familias que habitan en la parroquia el 12,64% o sea 46 familias son las que poseen el servicio de agua potable y su mayor número está representado en la cabecera parroquial; el 33,52% que corresponde a 122 familias cuentan con el tipo de agua entubada con el único tratamiento que es la cloración; mientras que las 196 familias restantes corresponden al 53,84% utilizan el servicio de agua para consumo humano sin ningún tipo de tratamiento y más bien su captación es directamente de las vertientes. (INEC, 2010)

Los barrios que reciben agua entubada sin tratamiento, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010), son: Posin, Gandil, Minas, Manzano, Pogllo, Lliglla, Cachipirca, Challipaccha, Lirio, Gallo, Pucala, Chorrera y Sayo, cuentan con un servicio de agua deficiente.

Ante esta problemática cabe destacar que por la topografía y la ubicación de las viviendas en aquellos barrios rurales de la Parroquia Santiago es difícil contar con un solo sistema de agua que los beneficie, su población es la principal afectada por la falta de eficiencia, eficacia y calidad del servicio. De todos modos, las autoridades de esta localidad son los gestores legales de las actividades frente a este problema. (PDOT, 2015)

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue de carácter descriptivo, ya que se buscó describir la realidad de una población, en este caso de la Parroquia Santiago, referente al servicio de agua; y transversal porque se buscó realizar la misma en un momento determinado o punto del tiempo.

### **5.2. Métodos de investigación**

**Científico:** Este método fue utilizado en la elaboración y recopilación de conocimientos en las ramas científicas, el cual sirvió para la recolección y búsqueda de definiciones, conceptos, leyes y normas generales que ayudaron a la presente investigación.

**Deductivo:** Este método arranca del pensamiento general a lo particular, fue utilizado junto a los instrumentos o herramientas de investigación que se ejecutó para obtener información acerca del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago y de esta manera conseguir los objetivos propuestos en el tema de investigación.

**Analítico - sintético:** Este método permitió emplear un análisis de las encuestas realizadas a cada una de las familias de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, así mismo, estadísticas que permitieron analizar cada uno de los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados en la investigación que se desarrolló.

### **5.3. Enfoque de la investigación**

El presente trabajo de investigación se direccionó hacia un enfoque cuantitativo, donde se buscó cumplir los objetivos trazados y estudiar la problemática planteada, por medio de la aplicación de encuestas a los usuarios de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.

### **5.4. Área de estudio**

La Parroquia Santiago del cantón Loja, cuenta con un total de 18 barrios, los cuales 5 barrios son urbanos: Barrio Central, Paquizha, Aguacate – Chacollanta, Floresta y San José.

Los barrios rurales y población objeto de estudio son 13 y son los siguientes: Posin, Gandil, Minas, Manzano, Pogllo, Lliclla, Cachipirca, Challipaccha, Lirio, Gallo, Pucala, Chorrera y Sayo.

## 5.5. Censo poblacional

La población que se tomó en cuenta para objeto de estudio de los barrios rurales de la Parroquia Santiago es por familias. Dando un total de 185 familias y 714 habitantes, a los cuales se aplicó los instrumentos de investigación en su totalidad.

**Tabla 1**

*Población de los barrios rurales de la Parroquia Santiago*

<b>Barrio</b>	<b>Nro. Habitantes</b>	<b>Nro. Familias</b>
Posin	23 habitantes	6 familias
Gandil	53 habitantes	16 familias
Minas	72 habitantes	16 familias
Manzano	120 habitantes	26 familias
Pogollo	21 habitantes	9 familias
Lliclla	102 habitantes	28 familias
Cachipirca	32 habitantes	9 familias
Challipaccha	44 habitantes	13 familias
Lirio	66 habitantes	16 familias
Gallo	50 habitantes	16 familias
Pucala	69 habitantes	14 familias
Chorrera	47 habitantes	12 familias
Sayo	15 habitantes	4 familias
<b>TOTAL</b>	<b>714 habitantes</b>	<b>185 familias</b>

*Fuente: PDOT de la Parroquia Santiago 2015*

*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

## **5.6. Procedimiento del censo**

El presente trabajo de investigación: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA DE LOS BARRIOS RURALES DE LA PARROQUIA SANTIAGO, PERIODO ENERO – JUNIO DEL 2018”, se desarrolló con los siguientes pasos:

- 1) El número de familias que se encuestó de los barrios rurales de la Parroquia Santiago fue de 185.
- 2) Se asignó días para la visita domiciliaria y aplicación de la encuesta.
- 3) Previo consentimiento informado de la persona se tomó como registro sus datos en el instrumento de aplicación.
- 4) Para la aplicación de cada encuesta se tomó como máximo 10 minutos, en la cual se obtuvo datos acerca del servicio de agua.
- 5) La información recolectada se ingresó a una base de datos.
- 6) Se realizó la tabulación de datos, seguido de su análisis y conclusiones del trabajo investigativo.

## 5.7. Técnicas

**Escala o niveles de medición:** se aplicó con el fin de poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, aplicado directamente en el instrumento de investigación, la encuesta. Puede definírsele en escalas de 1 a 5 o niveles como: muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), poco satisfecho (3), satisfecho (4), muy satisfecho (5). Además ayudó para determinar la satisfacción de acuerdo a los niveles alto, medio y bajo.

**Observación directa:** Para términos de la investigación se utilizó esta técnica con el fin de ponerse en contacto personalmente con la realidad del tema a desarrollarse, permitiendo y esclareciendo como es la prestación del servicio de agua a las familias de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.

**Censo:** Fue el instrumento principal para la recolección de datos y de información con el fin de cumplir los objetivos que se plantearon en la investigación. Se aplicó directamente a la población objeto de estudio. (Anexo 3)

**Entrevista:** Se aplicó una entrevista a la Ingeniera Mónica Lucía Villamagua Ochoa, Administradora Municipal del Gobierno Parroquial de Santiago, con la finalidad de conocer más la situación del servicio de agua en la parroquia. (Anexo 4)

## **6. RESULTADOS**

La presente investigación nace a raíz de conocer cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, por lo que es pertinente el desarrollo y cumplimiento de los objetivos que se han planteado para interés de la misma población y sus autoridades locales.

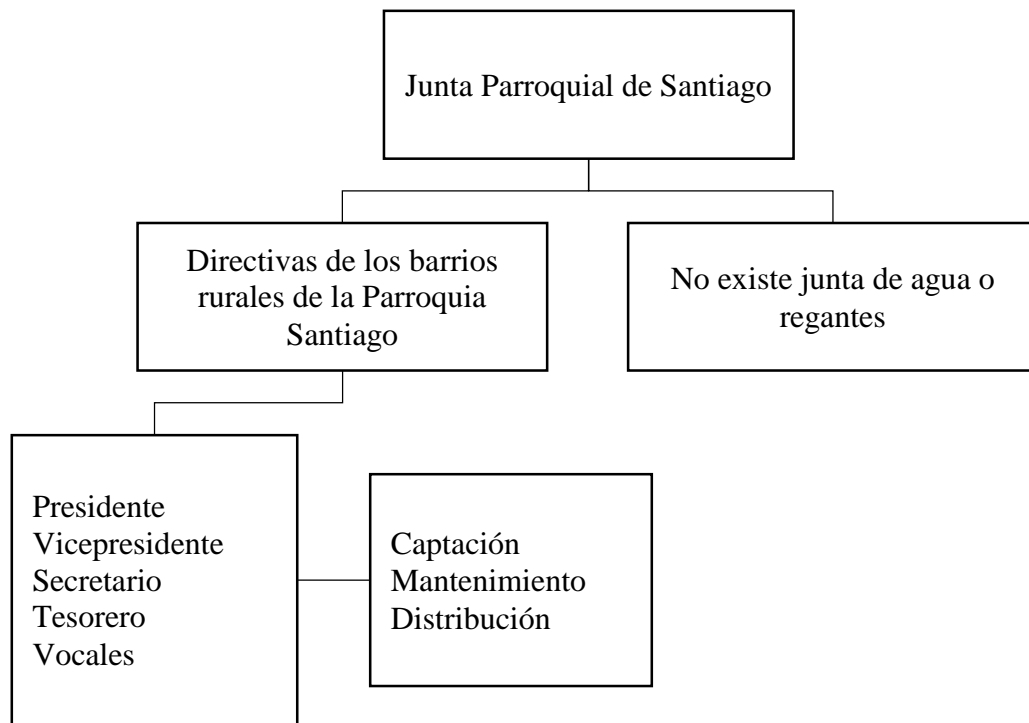
### **Características generales de la población objeto de estudio**

El rango de edad de 60 a 74 años de la población objeto de estudio es el que tiene más porcentaje el mismo que refiere un 31%, además, se pudo reflejar que el mayor porcentaje fue de sexo masculino con un 52%. De igual manera, el 100% de la población a la que se le aplicó la encuesta se consideraron de etnia mestiza. Igualmente, el número de personas por familia conformadas entre 1 a 5 personas tiene un 83% y el nivel de educación que predomina en los barrios rurales de la Parroquia Santiago es de nivel básico con un 72%.

(Anexo 5)

### 6.1. Diagnóstico de las condiciones en la prestación del servicio de agua de los habitantes de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.

En el siguiente contenido se presenta un diagnóstico de las condiciones en la prestación del servicio de agua de los habitantes de los barrios rurales de la Parroquia Santiago. Donde se ha utilizado como población objeto de estudio a 185 familias comprendidas de todos los barrios rurales de la parroquia. A continuación, las condiciones en la prestación del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago son las siguientes:



**Figura 1:** Organización  
**Fuente:** Entrevista aplicada  
**Autor:** Erik Alexander Ontaneda Escobar



**Tabla 1: Cobertura, captación y mantenimiento**

Barrios	Nro. Flias	Cobertura		Captación		Mantenimiento	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
Posin	6	6	0	5	1	4	2
Gandil	16	16	0	8	8	3	13
Minas	16	16	0	7	9	2	14
Manzano	26	26	0	6	20	7	19
Poglo	9	9	0	6	3	0	9
Lliclla	28	28	0	21	7	22	6
Cachipirca	9	9	0	6	3	2	7
Challipaccha	13	13	0	8	5	4	9
Lirio	16	16	0	7	9	0	16
Gallo	16	16	0	5	11	0	16
Pucala	14	14	0	6	8	2	12
Chorrera	12	12	0	2	10	1	11
Sayo	4	4	0	1	3	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	185	0	88	97	49	136
<b>PORCENTAJE</b>		<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>48%</b>	<b>52%</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

**Tabla 2: Distribución**

Barrios	Nro. Flias	Distribución							
		Manteni- miento	Continuar gestión	Trata- miento	Apoyo económico	Ningún cambio	Mayor gestión	No contesta	Agua potable
Posin	6	5	0	1	0	0	0	0	0
Gandil	16	10	2	1	1	0	2	0	0
Minas	16	13	0	2	0	0	1	0	0
Manzano	26	19	2	0	2	0	0	2	1
Poglo	9	4	3	2	0	0	0	0	0
Lliclla	28	9	3	3	4	7	1	1	0
Cachipirca	9	6	0	1	2	0	0	0	0
Challipaccha	13	8	2	1	2	0	0	0	0
Lirio	16	8	4	4	0	0	0	0	0
Gallo	16	13	0	1	1	1	0	0	0
Pucala	14	8	3	1	1	0	1	0	0
Chorrera	12	7	1	0	1	0	1	1	1
Sayo	4	2	0	2	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	112	20	19	14	8	6	4	2
<b>PORCENTAJE</b>		<b>61%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

**Tabla 3: Origen, infraestructura y tipo**

Barrios	Nro. Flias	Origen			Infraestructura			Tipo	
		Vertiente	Reservorio	Pozo	Tubería fuera de la vivienda	Tubería dentro de la vivienda	Agua Potable	Agua entubada con tratamiento	Agua entubada sin tratamiento
Posin	6	0	6	0	6	0	0	0	6
Gandil	16	16	0	0	10	6	0	0	16
Minas	16	16	0	0	12	4	0	0	16
Manzano	26	18	7	1	23	3	0	0	26
Poglo	9	9	0	0	6	3	0	0	9
Lliclla	28	28	0	0	21	7	0	0	28
Cachipirca	9	9	0	0	6	3	0	0	9
Challipaccha	13	13	0	0	11	2	0	0	13
Lirio	16	16	0	0	14	2	0	0	16
Gallo	16	16	0	0	16	0	0	0	16
Pucala	14	14	0	0	10	4	0	0	14
Chorrera	12	12	0	0	10	2	0	0	12
Sayo	4	4	0	0	2	2	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	171	13	1	147	38	0	0	185
<b>PORCENTAJE</b>		<b>92%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

## 6.2. Satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.

Para conocer la satisfacción de las necesidades que tienen los moradores de los barrios rurales de la Parroquia Santiago frente al servicio de agua, se aplicó la encuesta a cada una de las familias y se obtuvo la siguiente información:

**Tabla 4:** *Captación del auto servicio de agua*

Barrios	Nro. Flias	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Posin	6	0	4	2	0	0
Gandil	16	0	10	6	0	0
Minas	16	0	11	5	0	0
Manzano	26	0	16	8	2	0
Poglo	9	0	6	3	0	0
Lliclla	28	0	19	9	0	0
Cachipirca	9	0	7	2	0	0
Challipaccha	13	0	9	4	0	0
Lirio	16	0	9	6	1	0
Gallo	16	0	6	9	1	0
Pucala	14	0	8	6	0	0
Chorrera	12	0	5	7	0	0
Sayo	4	0	3	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>113</b>	<b>68</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>0%</b>	<b>61%</b>	<b>37%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada

*Autor:* Erik Alexander Ontaneda Escobar

**Tabla 5: Mantenimiento del auto servicio de agua**

Barrios	Nro. Flias	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Posin	6	0	4	2	0	0
Gandil	16	0	8	5	3	0
Minas	16	0	7	9	0	0
Manzano	26	0	11	13	2	0
Poglo	9	0	5	4	0	0
Lliclla	28	0	16	12	0	0
Cachipirca	9	0	5	4	0	0
Challipaccha	13	0	4	9	0	0
Lirio	16	0	6	8	2	0
Gallo	16	0	5	8	3	0
Pucala	14	0	6	8	0	0
Chorrera	12	0	5	7	0	0
Sayo	4	0	1	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>0%</b>	<b>45%</b>	<b>50%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

**Tabla 6: Tratamiento del auto servicio de agua**

Barrios	Nro. Flias	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Posin	6	0	4	2	0	0
Gandil	16	0	4	9	3	0
Minas	16	0	1	12	3	0
Manzano	26	0	11	12	3	0
Poglo	9	0	3	6	0	0
Lliclla	28	0	0	28	0	0
Cachipirca	9	0	0	9	0	0
Challipaccha	13	0	0	13	0	0
Lirio	16	0	6	6	4	0
Gallo	16	0	5	8	3	0
Pucala	14	0	0	14	0	0
Chorrera	12	0	1	11	0	0
Sayo	4	0	1	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>133</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>72%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

**Tabla 7:** *Distribución del auto servicio de agua*

Barrios	Nro. Flias	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Posin	6	0	5	1	0	0
Gandil	16	0	4	7	5	0
Minas	16	0	5	10	1	0
Manzano	26	0	3	14	9	0
Poglo	9	0	5	4	0	0
Lliclla	28	0	22	6	0	0
Cachipirca	9	0	2	7	0	0
Challipaccha	13	0	7	6	0	0
Lirio	16	0	5	8	3	0
Gallo	16	0	0	8	8	0
Pucala	14	0	5	9	0	0
Chorrera	12	0	3	7	2	0
Sayo	4	0	0	2	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>89</b>	<b>30</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>0%</b>	<b>36%</b>	<b>48%</b>	<b>16%</b>	<b>0%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada

*Autor:* Erik Alexander Ontaneda Escobar

### 6.3. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, periodo 2018.

Para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación, se utilizó los porcentajes de las variables de captación, mantenimiento, tratamiento y distribución. Gracias a ello se pudo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, el cual es lo siguiente:

**Tabla 8:** Nivel de satisfacción de los usuarios

ESCALAS O NIVELES	ALTO		MEDIO		BAJO	TOTAL
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy Satisfecho	
<b>Captación</b>	0%	61%	37%	2%	0%	100%
<b>Mantenimiento</b>	0%	45%	50%	5%	0%	100%
<b>Tratamiento</b>	0%	19%	72%	9%	0%	100%
<b>Distribución</b>	0%	36%	48%	16%	0%	100%
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	0%	<b>40%</b>	<b>52%</b>	<b>8%</b>	0%	100%

*Fuente:* Encuesta aplicada

*Autor:* Erik Alexander Ontaneda Escobar

Con la finalidad de cumplir con el objetivo general, se determina que los usuarios de los barrios rurales de la Parroquia Santiago en la variable acerca de la captación están en un mayor porcentaje satisfechos dando esto un 61%, así mismo, en la variable de mantenimiento en su mayoría se encuentran poco satisfechos con un 50%, de igual manera, la variable de tratamiento en su mayoría están poco satisfechos con un 72% y finalmente en la variable de distribución se encuentran con un mayor porcentaje poco satisfechos equivaliendo esto a un 48%.

Finalmente, el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago se encuentra en un nivel de poca satisfacción con un 52% o equivalente a un nivel medio.



## 7. DISCUSIÓN

Una vez realizado el trabajo teórico y de campo acerca del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, periodo 2018 se puede argumentar lo siguiente:

### **Diagnóstico de las condiciones en la prestación del servicio de agua de los habitantes de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.**

La mayor parte de la población encuestada del sector rural de la Parroquia Santiago se encuentra entre las edades de 60-74 años de edad, de los cuales el 100% se considera de etnia mestiza y prevaleciendo el sexo masculino. De igual manera, la mayoría de familias están conformadas por un número de integrantes de 1-5 personas, las mismas que en mayor porcentaje tienen nivel básico de educación y con un porcentaje mínimo nivel superior. El 100% de los habitantes poseen el servicio de agua, sin embargo, se lo podría denominar ‘‘autoservicio’’, por las razones de que no existe una junta de agua, por lo tanto es de mucha importancia que se cree la junta de regantes para que de la misma manera exista mejor organización y el servicio de agua sea de calidad. Seguidamente, el tipo de agua que reciben los habitantes es entubada y sin tratamiento, la cual repercute directamente a la afectación de la salud de esa población. El origen del líquido vital en mayor porcentaje es de las vertientes y abasteciéndose mayoritariamente de manera externa por tubería fuera de la vivienda. Previo a esto cabe recalcar, según la Real

Academia Española, nos habla que el agua es fuente de vida e indispensable para la sobrevivencia humana, es así que el servicio básico de agua es importante para el vivir diario de las personas.

Con estas referencias del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago se observa que existen inconvenientes e inconformidades de los habitantes ya que la captación del servicio no es permanente, esto mencionado por la población encuestada. De la misma manera, manifestaron que el servicio de agua no es permanente con mayor frecuencia en los meses de enero, febrero y marzo por llegar la etapa de invierno, ya que la misma genera daños en tanques y mangueras, seguido de los meses de noviembre y diciembre, en este caso por llegar la etapa de verano la cual genera sequía en las vertientes de donde se abastecen de agua los barrios rurales.

La gran mayoría de las personas refieren que este servicio no ha mejorado en los últimos años, recalcando que no ha existido el trabajo adecuado por parte de las autoridades competentes dentro del mantenimiento del mismo, como por ejemplo, el cambio de mangueras o tuberías, cambio o limpieza de tanques, apoyo durante etapas invernales que provocan daños en el servicio durante los cuales el agua llega turbia. En fin, falencias que muchas de las veces resultan en casos que afectan a la salud y calidad de vida de los habitantes.

Es importante mencionar que a medida que se iba aplicando el instrumento de investigación en los barrios rurales de la Parroquia Santiago, se evidenció que la situación geográfica juega un papel importante en la deficiencia del servicio de agua, por la razón de que sus barrios son lejanos a lo que es el casco urbano de la parroquia y las viviendas se encuentran de manera dispersa, de esta manera dificulta establecer o ejecutar un proyecto de agua potable aparte de las razones de cada uno de sus habitantes que supieron manifestar en el momento de ser encuestados. Así mismo, es de carácter importante crear la junta de agua para que el servicio mejore y mantenga satisfecha a la población censada.

### **Satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.**

Para poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua, se aplicó escalas o niveles y determinando cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios pertenecientes a los barrios rurales de la Parroquia Santiago. Existen diferentes instrumentos que pueden medir la satisfacción del usuario, sin embargo, se utilizó en esta investigación escalas o niveles con el fin de hacer más sencillo y de fácil comprensión para las personas a las que se aplicó el instrumento de investigación (censo poblacional), de la misma manera ayudó a cumplir con los objetivos que se plantearon en el trabajo investigativo.

Seguidamente, Efraín Pérez, define al servicio público como toda actividad de la Administración Pública, que tienda a satisfacer las necesidades o intereses de carácter general; es así como las 185 familias que pertenecen a los barrios rurales de la Parroquia Santiago supieron contestar de manera individual a cada pregunta de la encuesta que se aplicó y en su mayoría manifestaron que se encuentran satisfechos con la captación del servicio de agua y la calidad del mismo, esto se debe a que cada una de estas familias se conforman con lo que tengan u ofrezcan las autoridades que están al mando de la gestión en aquella parroquia, sin embargo, existe un porcentaje de familias de las cuales se encuentran poco satisfechas e insatisfechas, esto es debido a que no se ven beneficiados de alguna mejora en el servicio de agua, ni mucho menos sienten ese apoyo de las autoridades seccionales para poder tener un servicio de calidad como debería de ser, según los derechos que estipula la Constitución de nuestro país.

Así mismo, el servicio básico de agua es esencial según la clasificación de los servicios públicos, además, la realidad del mantenimiento del servicio de agua prevalece en un nivel de poca satisfacción según las familias de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, sin embargo, los habitantes de esta parroquia deberían exigir un servicio de agua de calidad para que de esa manera puedan satisfacer sus necesidades, de igual manera, manifiestan estar descontentos en el mantenimiento del servicio, de los cuales aquellas familias o usuarios supieron indicar que generalmente son ellos mismos los que realizan el mantenimiento, ya sea limpieza de los tanques y el cambio de mangueras, tuberías y accesorios, ya que en etapas invernales estas llegan a destruirse o taparse. De la misma

manera, existe un buen porcentaje que están satisfechos frente al mantenimiento de este servicio y en un mínimo porcentaje insatisfechos, pero también revelaban que tienen complicaciones con el mismo, ya que la ubicación de los tanques está a una larga distancia y el trabajo que se realiza es exhausto.

Igualmente, con lo que refiere al tratamiento del agua que llega a la vivienda de cada una de estas familias de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, prevalece en su mayoría un nivel de poca satisfacción, ya que no cuentan con servicio de agua potable, ni mucho menos el tratamiento del agua. Sin embargo, en un mínimo porcentaje están satisfechos e insatisfechos con el servicio de agua que reciben.

Frente a esta realidad, según los usuarios de esta parroquia manifestaron que la junta parroquial tiene un proyecto de mejoramiento y tratamiento del agua, el cual pretende ofrecer agua potable a cada una de estas familias, sin embargo, este proyecto aún no se encuentra en ejecución debido a que la población de la Parroquia Santiago está en desacuerdo con el mismo, ya que como se manifestó anteriormente están acostumbrados o conformes con el servicio que tienen y porque consideran implicaría un gasto mayor al que tienen actualmente. De igual manera, los usuarios desconocen de las mejoras o beneficios que existirían con la ejecución del proyecto de agua potable. Es así que la junta parroquial no ha podido poner en actividad aquel proyecto del que los usuarios supieron manifestar y de la misma manera cierta parte de la población se ve afectada por no recibir un servicio de agua con calidad.

Además, se pudo evidenciar que por el rango de edad que predomina en los habitantes de esta parroquia y su nivel de educación presentan un cierto grado de apatía frente al cambio o mejoramiento del servicio de agua, de la misma manera, se encuentra un sentido de conformismo en sus usuarios y falta de iniciativa para poder cambiar la realidad del servicio de agua.

Según la distribución del autoservicio de agua, los usuarios en un mayor porcentaje están poco satisfechos y en un mínimo porcentaje insatisfechos debido a que no existe el apoyo en mantenimiento de tanques y mangueras, ya que el agua presenta o llega a cada una de las viviendas de las familias en mal estado, tales como, agua turbia, color amarillento, etc., por lo tanto este porcentaje no se encuentra satisfecho con el servicio de agua, debido a que afecta a la salud de los usuarios. Sin embargo, el 36% están satisfechos, supieron argumentar que están de acuerdo con la distribución del auto servicio de agua y no necesitan ningún cambio.

Cabe recalcar que el autoservicio de agua en los barrios rurales de la Parroquia Santiago es homogéneo, esto se refiere a que en cada barrio existe un tanque de captación de agua y un tanque de distribución de agua. (Anexo 7 y 8)

**Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, periodo 2018.**

Finalmente, con el fin de cumplir los objetivos de la investigación, el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago se encuentra con un mayor porcentaje en un nivel medio de satisfacción con el 52%. Cabe mencionar que el servicio de agua no logra mantener satisfechos a los habitantes de la Parroquia Santiago, esto se debe a los diferentes criterios y perspectivas que tiene cada uno de los usuarios de esa población, sin embargo, existen soluciones para dar fin a la problemática existente pero la falta de conocimiento por parte de la gente es la principal razón para que el servicio de agua no mejore. Además, las autoridades seccionales son los que principalmente tienen en sus manos las soluciones para dar bienestar y buena calidad de vida a la población.

## 8. CONCLUSIONES

Una vez realizado el presente trabajo de investigación se puede determinar las siguientes conclusiones:

- Las condiciones en las que se presta el servicio de agua a los habitantes de los 13 barrios rurales de la Parroquia Santiago en su totalidad cuentan con servicio de agua entubada sin tratamiento, la que proviene mayormente de vertiente, el agua que reciben es por tubería fuera de la vivienda, de igual manera, el servicio de agua no es permanente, así mismo, el servicio no ha mejorado, sin embargo, un mínimo porcentaje manifestaron que sí ha mejorado porque se ha dado mantenimiento a los tanques, mangueras, mejorando la presión del agua y no existe una junta de agua o regantes.
- En la variable de captación se encuentran satisfechos con el 61%; respecto al mantenimiento el 50% se encuentra poco satisfecho y respecto al tratamiento el 72% se encuentran poco satisfechos por la razón de que existen falencias en el servicio, como por ejemplo, que el servicio no es permanente y sobre todo reciben agua entubada sin tratamiento; y, frente a la distribución están poco satisfechos con el 48% porque el GAD parroquial no realiza una buena gestión con el servicio y esto afecta directamente a la satisfacción de la población objetivo.



- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago se encuentra con un porcentaje mayor en un nivel medio de satisfacción el mismo que refiere el 52%, pese a que desconocen de los beneficios que tiene el tratamiento del agua o de recibir agua potable, sin embargo en los barrios de Manzano y La Chorrera manifestaron que necesitan del servicio de agua potable, esto en un mínimo porcentaje que representa el 1%.

## 9. RECOMENDACIONES

Detalladas las respectivas conclusiones se derivan las siguientes recomendaciones:

- La junta parroquial debe gestionar y realizar junto a las autoridades seccionales un estudio acerca del agua y adquirir tanques purificadores con el fin de darle tratamiento de purificación al agua que reciben los barrios rurales para que mejore la calidad del agua y que gocen de buena salud cada uno de los habitantes de esta localidad.
- Crear y gestionar un plan para el mejoramiento del servicio de agua, para esto la junta parroquial trabajará en cooperación con cada una de las directivas de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, con el fin de establecer mecanismos viables para que el trabajo de mantenimiento no sea cansado sino que se establezcan términos para una mejor organización y como resultado la comunidad se sienta satisfecha con las necesidades que presenten.
- Creación de una junta de agua o regantes con la finalidad de que exista mejor organización en aquellos barrios rurales, así mismo, realizar estudios de catastro de las vertientes de la Parroquia Santiago y efectuar cambios para que el servicio de agua mejore en beneficio de los habitantes de esa localidad.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- Berry, Bennet, Brown, Carter, Leonard. (1989). Service Quality. *A ProStrategy for Financial Institutions*, 300.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- COOTAD. (2015). *Código Orgánico de Organización Territorial* .
- Fernandez, J. (2010). Servicio público. *Revista de Derecho*, 20.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2003).
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revistas Científicas Complutenses*, 349-368.
- Hoffman, Douglas y Bateson. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México: Cengage Learning.
- Horovitz Jacques y Jurgens Panak Michele. (2000). La Satisfacción del Usuario. *Revistas Científicas de la Universidad de Murcia*, 139-153.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*.
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos, U. y. (2014). *Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*.
- Liljander, V. (1994). Modeling Perceived Service Quality Using Different Comparison Standards. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 126-142.

- Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Revista Economía*, 189-206.
- Münch, L. (1998). *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total*. México: Trillas.
- OMS. (03 de Abril de 2006). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/dwq/gdwq3\\_es\\_fulll\\_lowres.pdf](http://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3_es_fulll_lowres.pdf)
- Oviedo. (2003). *Derecho administrativo*. México: Porrúa.
- PDOT, P. S. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Santiago*.
- Pérez, E. (2009). *Derecho Administrativo, Tomo III*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Pezoa, M. (2011). *Medir la Satisfacción del Usuario*. Chile: Departamento de Estudio y Desarrollo.
- RAE. (s.f.). *Real Academia Española*.
- Rodriguez, E. (2003). *Agua, derechos y pueblos indígenas*. Papeles.
- Romero, J. C. (15 de Enero de 2012). *Educarm*. Obtenido de Bienes y Servicios: [https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf)
- Salamea Ajila, M. F., & Yanza Yanza, M. C. (2013). *Propuesta de medición de la calidad del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado que abastece a la parroquia de Sayausí la empresa E.R.A.P.A - EP*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana.

Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Shi, Holahan, Jurkat, Vogt, 2004; Griffiths, Johnson, Hartley. (2007). Satisfacción del Usuario. *Revistas Científicas*, 50-64.

Swimtonic, T. (22 de Marzo de 2018). *Swimtonic The Swimming Revolution*. Obtenido de <https://www.swimtonictech.com/es/2018/03/22/la-importancia-del-agua-la-vida/>

## **11. ANEXOS**

### **11.1. ANEXO 1 (PROYECTO)**

#### **1. TEMA**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA DE LOS BARRIOS RURALES DE LA PARROQUIA SANTIAGO, PERIODO 2018”.

#### **2. PROBLEMÁTICA**

“Un servicio público son todas aquellas acciones que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la sociedad”.  
(Cordero, 2011, p. 690)

Según la Real Academia Española (RAE), “El agua es fuente de vida, un bien vital, siempre ha sido considerado común a todos los seres vivos fundamental para la vida, es indispensable para la sobrevivencia humana”.

En el artículo 66, numeral 2, de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, reconoce y garantizará que las personas tienen el derecho a una vida digna, enfatizando en este caso el acceso al agua potable. Además, en el artículo 66, numeral 25, reconoce y garantiza el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de

calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

De igual manera, la Ley de Aguas en su artículo 4, literal c, estipula que, el agua, como bien de dominio público, es inalienable, imprescriptible e inembargable; en el literal d nos manifiesta que el agua es patrimonio nacional y estratégico al servicio de las necesidades de las y los ciudadanos y elemento esencial para la soberanía alimentaria; en consecuencia, está prohibido cualquier tipo de propiedad privada sobre el agua; además, en el literal e, declara que el acceso al agua es un derecho humano; y finalmente, en el literal f, asegura que el Estado garantiza el acceso equitativo al agua. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, 2014)

A partir de esto se refleja que el agua es de mucha importancia para el vivir día a día, es por eso que el Estado es el actor principal en la prestación y acceso a este servicio, brindándolo de buena calidad, con eficiencia y eficacia a la población. Sin embargo, en la parroquia Santiago, según su Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, describe que, “el acceso a los servicios básicos es deficiente y de manera particular el servicio de agua. Según las observaciones de campo en cada uno de los barrios, comentan sus moradores que el abastecimiento de agua para consumo humano lo obtienen a través de las vertientes y que la conducen por mangueras cerca de sus casas para poder transportar el líquido vital para sus quehaceres domésticos. Tomando en cuenta la topografía del terreno y de acuerdo

a la ubicación de las viviendas en los barrios es difícil contar con un solo sistema de agua para consumo, de allí que cada familia se ha arreglado en forma individual para contar con el servicio'' . (PDOT, 2015)

Además, se deduce que de las 364 familias que habitan en la parroquia el 12,64% o sea 46 familias son las que poseen el servicio de agua potable y su mayor número está representado en la cabecera parroquial; el 33,52% que corresponde a 122 familias cuentan con el tipo de agua entubada con el único tratamiento que es la cloración; mientras que las 196 familias restantes corresponden al 53,84% utilizan el servicio de agua para consumo humano sin ningún tipo de tratamiento y más bien su captación es directamente de las vertientes. (INEC, 2010)

Es por eso que la presente investigación es de considerable importancia porque permitirá determinar los niveles de satisfacción de aquellas familias donde es escaso el acceso al servicio de agua. El Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2015) en su artículo 64, literal f, estipula que son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural: vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia. Sin embargo, la prestación del servicio de agua para los barrios rurales hasta la actualidad no ha sido atendida, descuidando las necesidades de sus habitantes.



Los barrios que se encuentran con estas dificultades, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010), son: Posin, Gandil, Minas, Manzano, Pogllo, Lliglla, Cachipirca, Challipaccha, Lirio, Gallo, Pucala, Chorrera, Sayo, cuentan con servicio de agua entubada sin tratamiento.

Ante esta problemática cabe resaltar que por la tipografía y la ubicación de las viviendas en aquellos barrios rurales de la Parroquia Santiago es difícil contar con un solo sistema de agua potable que beneficie, donde su población son los principales afectados por la falta del servicio. Además, se involucran directamente las autoridades de esa localidad como gestores legales de la parroquia y responsables de las actividades frente a este problema. (PDOT, 2015)

El análisis de esta problemática relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago será la pregunta central de investigación.

¿Qué nivel de satisfacción tienen los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, periodo 2018?

¿Cuáles son las condiciones en la prestación del servicio de agua de los habitantes de los barrios rurales de la Parroquia Santiago?

¿Cuál es la satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago?

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Luego de conocer la situación del servicio de agua en la Parroquia Santiago, se determinó, que su servicio es de manera deficiente, no logra abastecer y satisfacer a la población según sus necesidades en el aspecto de la calidad de vida. Sin embargo, la necesidad de contar con este servicio, a través, de los derechos y garantías que brinda el Estado, es importante realizar la presente investigación para conocer cuáles son los factores que influyen en la prestación de este servicio, y a partir de ahí, adoptar medidas que permitan mejorar la calidad de vida de la Parroquia Santiago frente a la presente problemática.

La presente investigación surge de la necesidad de contar con un buen servicio de agua en la Parroquia Santiago, con el propósito de medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Así mismo, conocer la calidad de vida y los factores que inciden en este problema.

La investigación busca proporcionar información que será útil a toda la Parroquia de Santiago para mejorar el conocimiento acerca de la prestación del servicio de agua, conocer las maneras en las que puede minimizar el problema y sobre todo ayudar a que el servicio sea de calidad a la población afectada.

Debido a que no se cuenta con muchos estudios previos al tema de investigación en la localidad, el presente tema es importante analizar para tener un mayor grado de

conocimiento sobre cuáles son los factores que influyen a la prestación de este servicio, al igual, la investigación contribuye a que la problemática mejore y permita tener una buena calidad de vida para los habitantes de la parroquia.

El trabajo tiene una utilidad metodológica, ya que se podrían realizar futuras investigaciones y utilizar metodologías similares, de manera que permitan comparaciones entre periodos concretos y tratar de minorar el problema. La investigación es viable de acuerdo a las líneas de investigación de la carrera de Administración Pública y se cuenta con los recursos necesarios para aplicarla.

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1.General**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, periodo 2018.

##### **4.2.Específicos**

- Diagnosticar las condiciones en la prestación del servicio de agua de los habitantes de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.
- Establecer la satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1.Satisfacción**

En su sentido más originario, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos términos se establece que nuestra particularidad es complacer las necesidades de los usuarios. Sin embargo, para que esta satisfacción sea una verdad se requiere medirla. El interés por medir la complacencia de los usuarios ha estado en la mente de los profesionales, no sólo a nivel personal sino a nivel de gremios de profesionales. (Hernández, 2011, p.349-368)

Por lo tanto, el valor que tiene o adquiere medir la satisfacción del usuario en lo que se refiere a los servicios básicos es de carácter importante por la razón de que los seres humanos no están excluidos de estar satisfechos o de recibir uno de los servicios básicos más importantes para el vivir diario, servicio de agua.

### **5.2.Usuario**

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información o servicios y que utiliza o utilizará recursos, servicios o información para cubrirla, de esta manera pareciera que es muy claro el objetivo de los expertos de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información. Además,

un usuario tiene cierta función en específico, necesariamente debe estar consciente de que lo que está haciendo tenga un fin lógico porque el usuario que usa determinado servicio o información es porque lo necesita.

La contestación es que sólo representa una parte, el hacer de nuestra profesión, es necesario precisar la esencia, el ser de nuestra actividad, es decir, el sentido de nuestro hacer. Para llegar a él es menester precisar que no sólo haremos, nuestro hacer debe cubrir las necesidades de ese usuario que necesita, utiliza o utilizará la información o recurso, concretamente tendremos que satisfacer cabalmente sus necesidades. (Horovitz y Jurgens, 2000, p. 139-153)

Relacionando al usuario y al servicio de agua, decimos que es necesario satisfacer las necesidades de cada una de las personas donde se suscita el problema a desarrollarse, por lo tanto, esto significa que se tendrá que determinar como es el servicio, y dar las soluciones pertinentes para que esta satisfacción y nivel de vida sean de calidad.

### **5.3.Satisfacción del usuario**

Más difícil que ubicar su origen es definirla, incluso varios autores (Shi, Holahan, Jurkat, Vogt, 2004; Griffiths, Johnson, Hartley, 2007) afirman que existe una carencia de

marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado.

A partir de estas ideas podemos formar un concepto, la satisfacción de usuarios es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo. Este estado siempre es un constructor, ya que se comparan los objetivos y los resultados obtenidos.

En un sentido amplio, la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las necesidades del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998, p. 394). Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las necesidades y deseos de los usuarios. De lo anterior, se deduce la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

### **5.3.1. Como medir la satisfacción del usuario.**

El interés por medir la satisfacción desde los usuarios se presenta cada vez más como algo esencial para el mejoramiento continuo de países desarrollados. La calidad y satisfacción parecen ser uno de los factores más influyentes, lo que puede no ser siempre debido a un conocimiento objetivo por parte del consumidor.

La información disponible sobre el nivel de satisfacción que tienen los usuarios es variada. Esto se ejecuta principalmente por iniciativa de los prestadores que incluyen distintas técnicas para conocer la satisfacción en sus consumidores. De esta manera, es frecuente observar la aplicación de encuestas.

Uno de los instrumentos más idóneos es la encuesta, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio en general. Con el mismo propósito, se busca información relacionada con la satisfacción de clientes, calidad y la elaboración de instrumentos para su medición. Por lo tanto, una encuesta puede ser diseñada principalmente con preguntas de carácter directo o indirecto válidas, altamente confiables desde la perspectiva metodológica y estadística. De esta manera, una encuesta puede contener escalas o niveles, por ejemplo, escala de 1 a 5. (Pezoa, 2011, p. 1-3)

## **5.4.Servicios**

### **5.4.1. Definición.**

Es en primer lugar un proceso, una actividad directa o indirecta que no causa un producto físico, es decir, una parte inmaterial de la transacción entre el usuario y el proveedor. Por lo tanto, puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. (Berry, Bennet, Brown, Carter, Leonard, 1989, p. 300)

Además, los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas particularidades provocan que los servicios sean más complejos de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. (Ziethaml, Valerie, Parasuraman, Berry, 1990, p. 33)

### **5.4.2. Tipos de servicios.**

Para satisfacer las necesidades de bienes y servicios, primeramente, nos preguntamos lo siguiente: ¿Qué entendemos por un bien o servicio?

“Es todo aquello que satisface directa o indirectamente una necesidad humana”.

Los bienes y servicios se pueden clasificar atendiendo a varios criterios:



- Según su materialidad:
  - a) Bien: Son aquellos elementos materiales que satisfacen, directa o indirectamente, los deseos o necesidades de los seres humanos.
  - b) Servicios: Son aquellas actividades (inmateriales) que se destinan directamente o indirectamente a satisfacer las necesidades humanas.
- Según su carácter:
  - a) Libres: son muy abundantes o “ilimitados”, no tienen propiedad y son “gratuitos”. No requieren realizar ninguna actividad económica para consumirlos o utilizarlos: el aire, el bosque, el agua, etc.
  - b) Económicos: son escasos en relación a los deseos que hay de ellos. Son apropiables y requieren la realización de alguna tipo de actividad económica: un móvil, el pan, el petróleo, el agua de consumo, etc.
- Según su consumo o utilización (según sea su propiedad):
  - a) Privados: son de personas privadas y pueden prohibir su uso o consumo por otra persona.
  - b) Públicos: son de la sociedad y pueden ser consumidos o utilizados por varias personas simultáneamente sin exclusión: un parque público, el alumbrado, agua potable, etc. (Romero, 2012, p. 3-4)

### **5.4.3. Calidad de un servicio.**

“Normalmente, la calidad y satisfacción del cliente son considerados como sinónimos son intercambiados indistintamente” (Liljander, 1994, p. 126-142), lo que según Morillo (2009) le imprime un grado mayor de complejidad al estudio de la calidad en los servicios. Sin embargo, la calidad del servicio es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto al cliente, o a lo que el cliente espera que vaya a suceder o desean en una situación. Es el resultado de la evaluación realizada por el usuario sobre el servicio que reciben y si cumplen o no las necesidades del mismo.

Por lo tanto, muchas metodologías usadas para medir la calidad en servicios se basan en las necesidades que presentan los usuarios y eliminarlas para llegar a obtener una satisfacción positiva o viceversa. (Armstrong, Berry, Grocock, Kotler, 2013, p. 648)

### **5.4.4. Satisfacción del usuario y calidad de servicios.**

Para autores como Münch (1998), existe cierto orden e indica que la satisfacción precede a la calidad del servicio e indica que la calidad se alcanza con la “satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio”. (p. 315) Para Hoffman, Douglas y Bateson (2012), la satisfacción

del cliente contribuye a las necesidades del cliente sobre la calidad, por cuanto los clientes se basan en sus experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior. (p. 569)

Según Kotler y Armstrong (2013) la calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente. Contrariamente, numerosos especialistas y organizaciones, indican que la calidad precede a la satisfacción, tales como la Organización Internacional de Normalización. En estos trabajos se considera que la satisfacción del cliente es el resultado final de la calidad en los servicios, es decir, la calidad es un antecedente importante de la satisfacción, sobre la cual se ejerce una influencia clara y significativa.

## **5.5.Servicios Públicos**

### **5.5.1. Definición.**

El servicio público ha constituido una de las definiciones más dificultosas e imprecisas dentro de la rama del derecho público, debido a que los conceptos de servicio público son tantos como autores se han ocupado de este tema. Actualmente algunos administrativistas tratan de definir al servicio público ampliamente como es el caso de los funcionalistas.

De esta manera, Efraín Pérez, (2009), define al servicio público como: “(...) toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que

tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal”. (p. 658)

Según Cordero (2011), “un servicio público son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad”.

En conclusión, es toda acción técnica consignada a satisfacer, de manera igual y continua, una necesidad de carácter general, con sujeción a un transformable régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario, por medio de la administración pública, o bien, mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indistinto de toda persona. (Fernandez, 2010, p. 20)

### **5.5.2. Clasificación de servicios públicos.**

Los servicios públicos consisten en toda acción o presentación realizada por la Administración Pública activa, directa o indirecta para la satisfacción concreta de las necesidades colectivas.

El servicio público de acuerdo a Oviedo (2003), se puede clasificar de la siguiente manera:

- a) Directos. - Son aquellos que presta la misma administración pública.
- b) Indirectos. - Son los que prestan los concesionarios.
- c) Generales. - Son los que prestan protección a la colectividad sin destrucción de ninguna naturaleza. Como por ejemplo: las fuerzas armadas ejército y policía.
- d) Esenciales. - Son los que cuya utilización es imprescindible y se refiere al cumplimiento específico de los fines que justifican la existencia de la actividad administrativa correspondiente tales como: los servicios de acueducto, agua, etc.
- e) Secundarios. - Son los que responden a un concepto de convivencia más que necesidad, como es el caso de los taxis de transporte.
- f) Obligatorios. - Son servicios cuyo uso se atribuye los individuos como causa suprema de interés social. Ejemplo: seguro social, alcantarillado, educación primaria, etc.
- g) Facultativo. - Servicios públicos facultativo, aquel servicio cuyo uso es voluntad de cada individuo. Ejemplo: servicio telefónico.
- h) Estatales y Locales. - Estos servicios pueden ser provinciales y municipales por Ejemplo: servicios de mantenimiento y construcción de caminos vecinales.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleará en el presente trabajo será de carácter descriptivo, ya que se busca describir la realidad de una población, en este caso de la Parroquia Santiago, referente al servicio de agua; y transversal porque se busca realizar la misma en un momento determinado o punto del tiempo.

### 6.2. Métodos de investigación

**Científico:** es usado en la elaboración de conocimiento en las ramas científicas, el cual servirá para la recolección y búsqueda de definiciones, conceptos, leyes y normas generales que ayuden a la presente investigación.

**Deductivo:** este método arranca del pensamiento general a lo particular, utilizando los instrumentos o herramientas a desarrollarse que permitirá conseguir los objetivos propuestos en el tema de investigación.

**Analítico - sintético:** permitirá emplear un análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados en la investigación a desarrollarse.

**Escalas o niveles:** este método permitirá medir la satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.

### **6.3. Enfoque de la investigación**

El presente trabajo de investigación va direccionado hacia un enfoque cuantitativo, donde se busca cumplir los objetivos trazados y estudiar la problemática planteada, a través de la aplicación de encuestas a los habitantes de la parroquia.

### **6.4. Área de estudio**

Parroquia Santiago del cantón Loja. La Parroquia Santiago cuenta con 18 barrios, los barrios urbanos son: Barrio Central, Paquizha, Aguacate – Chacollanta, Floresta y San José.

Los barrios rurales y población objeto de estudio son los siguientes: Posin, Gandil, Minas, Manzano, Pogllo, Lliclla, Cachipirca, Challipaccha, Lirio, Gallo, Pucala, Chorrera y Sayo.

### **6.5. Censo poblacional**

La población que se tomará en cuenta para objeto de estudio de la Parroquia Santiago es por familias de los barrios rurales. Dándonos un total de 185 familias y 714 habitantes, de los cuales se aplicaría los instrumentos a las 185 familias.

**Tabla 1**

*Población de los barrios rurales de la Parroquia Santiago*

<b>Barrio</b>	<b>Nro. Habitantes</b>	<b>Nro. Familias</b>
Posin	23 habitantes	6 familias
Gandil	53 habitantes	16 familias
Minas	72 habitantes	16 familias
Manzano	120 habitantes	26 familias
Pogllo	21 habitantes	9 familias
Lliclla	102 habitantes	28 familias
Cachipirca	32 habitantes	9 familias
Challipaccha	44 habitantes	13 familias
Lirio	66 habitantes	16 familias
Gallo	50 habitantes	16 familias
Pucala	69 habitantes	14 familias
Chorrera	47 habitantes	12 familias
Sayo	15 habitantes	4 familias
<b>TOTAL</b>	<b>714 habitantes</b>	<b>185 familias</b>

*Fuente: PDOT de la Parroquia Santiago 2015*

*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

### **6.6.Procedimiento del censo**

El presente trabajo de investigación: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA DE LOS BARRIOS RURALES DE LA PARROQUIA SANTIAGO, PERIODO ENERO – JUNIO DEL 2018”, se desarrollará con los siguientes pasos:

- 1) El número de familias a encuestar de los barrios rurales de la parroquia Santiago es de 185.
- 2) Se asignará días para la visita domiciliaria y aplicación de la encuesta.



- 3) Previo consentimiento informado de la persona se tomarán como registro sus datos en el instrumento de aplicación.
- 4) Para la aplicación de cada encuesta se tomará como máximo 10 minutos, en la cual se obtendrán datos acerca del servicio de agua.
- 5) La información recolectada será ingresada en una base de datos.
- 6) Se realizará la tabulación de datos, seguido de su análisis y conclusiones del trabajo investigativo.

### **6.7.Técnicas**

**Observación directa:** Para términos de la investigación se utiliza esta técnica con el fin de ponerse en contacto personalmente con la realidad o problemática que existe en la Parroquia Santiago.

**Censo:** Es el instrumento principal para la recolección de datos y de información que será relevante al momento de cumplir los objetivos que se han planteado en la presente investigación, será aplicada a la población objetivo.

**Entrevista:** Este instrumento ayudaría a conocer más a fondo como es el servicio de agua en la Parroquia Santiago, aplicándola a alguna autoridad de la junta parroquial de la misma localidad.

## 7. CRONOGRAMA

Meses/año semanas/actividades	Octubre (2018)				Noviembre (2018)				Diciembre (2018)			Enero (2019)				Febrero (2019)				Marzo (2019)				Abril (2019)				Mayo (2019)				Junio (2019)				Julio (2019)				Agosto (2019)			
	Semanas				Semanas				Semanas			Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	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				
Revisión de tema y objetivos	X																																										
Revisión de justificación y marco teórico		X																																									
Revisión de metodología, presupuesto y cronograma			X																																								
Presentación del proyecto para aprobación				X																																							
Introducción					X	X																																					
Revisión de literatura					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																								
Materiales y métodos									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																								
Resultados																	X	X	X	X	X																						
Propuesta de acción y preparación del informe final de tesis																						X	X	X	X	X	X																
Conclusiones y recomendaciones																										X	X																
Presentación del informe final de tesis																										X	X																
Modificación de proyecto																														X	X	X	X										
Presentación del proyecto para aprobación																																		X	X								
Realización de la tesis																																		X	X	X	X						
Presentación del informe final de tesis																																				X	X						

*Elaborado por: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

## 8. PRESUPUESTO

**Tabla 3**

*Presupuesto para la elaboración de tesis*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Total</b>
1	Materiales de oficina en general	80,00
1	Adquisición de textos	200,00
1	Utilización de Internet	100,00
1	Impresión y fotocopias de documentos	100,00
1	Movilización	200,00
1	Edición e impresión del informe final	80,00
1	Empastado de la tesis	100,00
1	Imprevistos	40,00
	<b>Total</b>	<b>900,00</b>

*Elaborado por: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

## 9. BIBLIOGRAFÍA

Armstrong, Berry, Grocock, Kotler. (2013). Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. *Diaz de Santos*, 648.

Berry, Bennet, Brown, Carter, Leonard. (1989). Service Quality. *A ProStrategy for Financial Institutions*, 300.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

COOTAD. (2015). *Código Orgánico de Organización Territorial*.

Cordero, J. (Octubre-Diciembre de 2011). *Sistema de Información Científica Redalyc*.

Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>

Fernandez, J. (2010). Servicio público. *Revista de Derecho*, 20.

Hernández, Fernández & Baptista. (2003).

- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revistas Científicas Complutenses*, 349-368.
- Hoffman, Douglas y Bateson. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México: Cengage Learning.
- Horovitz Jacques y Jurgens Panak Michele. (2000). La Satisfacción del Usuario. *Revistas Científicas de la Universidad de Murcia*, 139-153.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*.
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos, U. y. (2014). *Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*.
- Liljander, V. (1994). Modeling Perceived Service Quality Using Different Comparison Standards. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 126-142.
- Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Revista Economía*, 189-206.
- Münch, L. (1998). *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total*. México: Trillas.
- OMS. (03 de Abril de 2006). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/dwq/gdwq3\\_es\\_full\\_lowres.pdf](http://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3_es_full_lowres.pdf)
- Oviedo. (2003). *Derecho administrativo*. México: Porrúa.
- PDOT, P. S. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Santiago*.

- Pérez, E. (2009). *Derecho Administrativo, Tomo III*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Pezoa, M. (2011). *Medir Satisfacción del Usuario*. Chile: Departamento de Estudio y Desarrollo.
- RAE. (s.f.). *Real Academia Española*.
- Romero, J. C. (15 de Enero de 2012). *Educarm*. Obtenido de Bienes y Servicios: [https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf)
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Shi, Holahan, Jurkat, Vogt, 2004; Griffiths, Johnson, Hartley. (2007). Satisfacción del Usuario. *Revistas Científicas*, 50-64.
- Ziethaml, Valerie, Parasuraman, Berry. (1990). Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations. *New York, The Free Press a Division of Macmillan, Inc.*, 1-33.





**5. ¿Cómo califica el servicio de agua?**

Muy satisfecho/a ( )  
Satisfecho/a ( )  
Poco satisfecho/a ( )  
Insatisfecho/a ( )  
Muy insatisfecho/a ( )

**6. ¿Cómo califica la calidad del servicio de agua?**

Muy satisfecho/a ( )  
Satisfecho/a ( )  
Poco satisfecho/a ( )  
Insatisfecho/a ( )  
Muy insatisfecho/a ( )

**7. ¿Cómo califica el mantenimiento del servicio de agua?**

Muy satisfecho/a ( )  
Satisfecho/a ( )  
Poco satisfecho/a ( )  
Insatisfecho/a ( )  
Muy insatisfecho/a ( )

**8. ¿Cómo califica el tratamiento del agua que llega a su vivienda?**

Muy satisfecho/a ( )  
Satisfecho/a ( )  
Poco satisfecho/a ( )  
Insatisfecho/a ( )  
Muy insatisfecho/a ( )

**9. ¿El servicio de agua es permanente?**

SI ( ) NO ( )

**10. ¿En qué mes o meses del año presenta dificultades el servicio de agua en su vivienda? ¿Por qué?**

Enero ( ) Febrero ( ) Marzo ( ) Abril ( ) Mayo ( ) Junio ( ) Julio ( )  
Agosto ( ) Septiembre ( ) Octubre ( ) Noviembre ( ) Diciembre ( )

Porque \_\_\_\_\_



**11. ¿El servicio de agua ha mejorado en los últimos años?**

SI ( ) NO ( )

Si su respuesta es afirmativa, sírvase usted indicar en qué ha mejorado:

---

---

**12. ¿Cuál es la perspectiva que tiene Ud. Sobre la gestión realizada por el GAD Parroquial de Santiago en la provisión del servicio de agua?**

Muy satisfecho/a ( )

Satisfecho/a ( )

Poco satisfecho/a ( )

Insatisfecho/a ( )

Muy insatisfecho/a ( )

**13. Según su criterio, ¿qué cambios debería realizar el GAD Parroquial de Santiago con respecto a la prestación del servicio de agua?**

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **11.4. ANEXO 4**

### **ENTREVISTA**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA MUNICIPAL DE LA PARROQUIA SANTIAGO, INGENIERA MÓNICA LUCIA VILLAMAGUA OCHOA.**

- 1) ¿Quién está a cargo del servicio de agua en los barrios rurales de la Parroquia Santiago?
- 2) ¿En la Parroquia Santiago existe alguna junta de agua o de regantes, en qué barrio o barrios?
- 3) ¿Pagan algún costo por el servicio de agua, y cuáles son los costos?
- 4) ¿Cuántos tanques de agua tiene cada barrio rural?
- 5) ¿Quién financió o quién construyó los tanques de los barrios rurales?
- 6) ¿Cómo están conformadas las directivas de los barrios rurales y que funciones tienen?

## 11.5. ANEXO 5

### DATOS GENERALES

<b>CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Edad</b>	El rango de edad de 60 a 74 años tiene un 31%, seguido del rango entre 45 a 59 años con un 25%, las personas mayores a 75 años se encuentran en un 19%, el rango de edad de 30 a 44 años se estima en un 17% y por último de 15 a 29 años se aprecia que están en un 8%.
<b>Sexo</b>	Se pudo reflejar que el mayor porcentaje fue de sexo masculino con un 52% y sexo femenino con un 48%.
<b>Etnia</b>	El 100% de las personas a las que se aplicó la encuesta se consideraron de etnia mestiza.
<b>Número de personas por familia</b>	El número de personas por familia conformadas entre 1 a 5 personas obtuvo un 83% seguido de un 16% en familias conformadas de 6 a 10 personas y con un 2% en familias de 11 a 15 personas.
<b>Nivel de educación</b>	El nivel de educación de los barrios rurales de la Parroquia Santiago prevalece un 72% en nivel de estudio básico, un 18% sin ningún nivel de educación, un 10% en nivel de bachiller y el 1% en nivel de estudio superior.

*Fuente: Encuesta aplicada*

*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

**11.6. ANEXO 6**

**USUARIOS ENCUESTADOS**



*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

## 11.7. ANEXO 7

### TANQUE DE CAPTACIÓN



*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

## 11.8. ANEXO 8

### TANQUE DE DISTRIBUCIÓN



*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

## 11.9. ANEXO 9

### TUBERÍAS POR FUERA DE LA VIVIENDA



*Autor: Erik Alexander Ontaneda Escobar*

## 12. ÍNDICE

### Tabla de contenido

<b>1. TÍTULO</b> .....	1
<b>2. RESUMEN</b> .....	2
<b>3. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>4. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	8
<b>4.1. Constitución de la República 2008</b> .....	8
<b>4.2. Ley Orgánica de Recursos Hídricos</b> .....	8
<b>4.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</b> .....	10
<b>4.4. Importancia del agua</b> .....	10
<b>4.5. Usuario</b> .....	12
<b>4.6. Satisfacción</b> .....	14
<b>4.7. Nivel de satisfacción del usuario</b> .....	16
<b>4.7.1. Como medir el nivel de satisfacción del usuario.</b> .....	18
<b>4.7.2. Encuesta de Satisfacción.</b> .....	19
<b>4.8. Servicios Públicos</b> .....	21

4.8.1.	Clasificación de servicios públicos.....	23
4.9.	Servicio de agua .....	24
4.9.1.	Servicio de agua entubada con tratamiento y sin tratamiento. ....	28
4.9.2.	Importancia de la calidad del servicio de agua. ....	29
4.10.	Características generales de la Parroquia Santiago .....	31
4.11.	Servicio de agua de la Parroquia Santiago según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.....	34
5.	<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	36
5.1.	Tipo de investigación.....	36
5.2.	Métodos de investigación .....	36
5.3.	Enfoque de la investigación .....	37
5.4.	Área de estudio .....	37
5.5.	Censo poblacional.....	38
5.6.	Procedimiento del censo.....	39
5.7.	Técnicas .....	40
6.	<b>RESULTADOS</b> .....	41
6.1.	Diagnóstico de las condiciones en la prestación del servicio de agua de los habitantes de los barrios rurales de la Parroquia Santiago. ....	42



6.2.	Satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago.....	46
6.3.	Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua de los barrios rurales de la Parroquia Santiago, periodo 2018. ....	49
7.	DISCUSIÓN .....	51
8.	CONCLUSIONES .....	58
9.	RECOMENDACIONES .....	60
10.	BIBLIOGRAFÍA .....	61
11.	ANEXOS.....	64
11.1.	ANEXO 1.....	64
11.2.	ANEXO 2.....	88
11.3.	ANEXO 3.....	89
11.4.	ANEXO 4.....	92
11.5.	ANEXO 5.....	93
11.6.	ANEXO 6.....	94
11.7.	ANEXO 7.....	95
11.8.	ANEXO 8.....	95
11.9.	ANEXO 9.....	96