



1859



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**  
Facultad Jurídica Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, en la parroquia Balsas, año 2021.**

**Trabajo de Integración Curricular previa a  
la  
obtención del título de Licenciada en  
Administración Pública**

**AUTOR:**

Katty Abigail Espinoza Salazar

**DIRECTOR:**

Abg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, Mg.

Loja - Ecuador  
2022



## Certificación de director(a) del Trabajo de Integración Curricular

Loja, 15 de septiembre de 2022

Abg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, Mg.

### **DIRECTOR/A DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

#### **CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del trabajo de integración curricular titulado: **“Estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, en la parroquia Balsas, año 2021”** de autoría del/la estudiante **Katty Abigail Espinoza Salazar**, previa a la obtención del título de **Licenciada en Administración Pública**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Abg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, Mg.

**DIRECTOR/A DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

### **Autoría**

Yo, **Katty Abigail Espinoza Salazar** declaro ser autor/a del presente trabajo de integración curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mí trabajo en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad: **0706107513**

Fecha: 19 de septiembre de 2022

Correo electrónico: [katty.espinoza@unl.edu.ec](mailto:katty.espinoza@unl.edu.ec)

Teléfono o Celular: **0992117015**



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

### Carta de autorización del estudiante

**Carta de autorización de trabajo de integración curricular por parte del autor(a) para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo.**

Yo **Katty Abigail Espinoza Salazar** declaro ser autor(a) del trabajo de integración curricular titulada “**Estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, en la parroquia Balsas, año 2021**” como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de integración curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los **diecinueve** días del mes de **septiembre** del año **dos mil veintidós**.

Firma: \_\_\_\_\_

Autor: **Katty Abigail Espinoza Salazar**

Cédula: **0706107513**

Dirección: **Balsas, El Oro** Correo electrónico: **kattyespinoza1517@gmail.com**

Teléfono: Celular: **0992117015**

#### **DATOS COPLEMENTARIOS**

**Director de Trabajo de Integración Curricular:** Abg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, Mg.

**Tribunal de Grado:** Ing. Jimmy Jumbo Valladolid

Arq. Alexandra Aguilera Maldonado Mg. Sc.

Ing. Ligia Cueva Ortega Mg. Sc.



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

### **Dedicatoria**

Dedico este proyecto con todo mi amor y cariño, primeramente, a Dios, por darme la fuerza que necesitaba en los momentos más duros. A mis padres, por apoyarme incondicionalmente, por creer y por confiar en mí. A mis hermanos, por darme esos consejos que me llenaban de valor para seguir adelante. A mis sobrinos que son los niños que me alegran los días. A mis primos y amigos más allegados que siempre estuvieron conmigo dándome ánimos.

A todos ellos, por ser los seres más importantes de mi vida que me enseñaron que nada es fácil, pero contando con las ganas de salir adelante se puede lograr.

Gracias a su esfuerzo, dedicación, amor, confianza y sobre todo paciencia, hoy puedo ver uno de mis mayores sueños hacerse realidad.

**Katty Abigail Espinoza Salazar**



1859

**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, a sus autoridades y docentes quienes fueron parte de mi formación académica y profesional.

Agradezco infinitamente a mi director de trabajo de integración curricular, MSc. Sandra Gordillo, ya que gracias a su experiencia, conocimientos y motivación supo orientarme de la mejor manera para alcanzar mi título. Su valioso tiempo, consejos, aportes y discusión crítica me permitieron dar un buen aprovechamiento al trabajo realizado.

**Katty Abigail Espinoza Salazar**



## Índice de contenidos

Portada .....	i
Certificación de director(a) del Trabajo de Integración Curricular.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización del estudiante.....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice de contenidos.....	vii
• Índice de tabla	
• Índice de figuras	
• Índice de anexos	
1. Título .....	1
2. Resumen .....	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción .....	4
4. Marco Teórico .....	6
4.1. Antecedentes.....	6
4.2. Bases teóricas .....	7
4.2.1. Teoría de la nueva Gestión Pública.....	7
4.2.2. Teoría sustantiva sobre gestión de la calidad de Josep M. Juran .....	7
4.2.3. Agua potable .....	8
4.2.4. Ciudadano.....	8
4.2.5. Concepto de servicio .....	9
4.2.6. Características del Servicio .....	9



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

4.2.7.	Importancia del servicio .....	10
4.2.8.	Servicio de Agua Potable .....	10
4.2.9.	Concepto de calidad. ....	10
4.2.10.	Importancia de calidad.....	11
4.2.11.	Calidad en el servicio .....	11
4.2.12.	Dimensiones de la calidad .....	12
4.2.13.	Modelo SERVPERF .....	13
4.2.14.	Dimensiones del Modelo SERVPERF .....	14
4.2.15.	Escala de Likert .....	16
4.3.	Bases Legales .....	16
4.3.1.	La Constitución de la República del Ecuador (2008). ....	16
4.3.2.	La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua. ....	17
4.3.3.	Ley Orgánica de Salud .....	18
5.	Metodología .....	20
5.1.	Área de estudio .....	20
5.2.	Enfoque metodológico.....	20
5.2.1.	Variables cualitativas .....	21
5.2.2.	Variables Cuantitativas .....	21
5.3.	Modalidad básica de la investigación.....	21
5.3.1.	Investigación bibliográfica-documental.....	21
5.4.	Métodos de Investigación.....	21
5.4.1.	Método Inductivo .....	21
5.4.2.	Método analítico-sintético.....	22
5.5.	Tipo de Investigación .....	22





5.5.1. Exploratorio.....	22
5.6. Técnicas de Investigación.....	22
5.6.1. Entrevista.....	22
5.6.2. Encuesta .....	22
5.7. Herramientas de Investigación .....	22
5.8. Población y Muestra .....	23
6. Resultados .....	25
6.1. Objetivo general: Realizar un estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, a la parroquia Balsas, año 2021 .....	25
6.2. Objetivo específico 1: Realizar un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balsas, desde una perspectiva institucional.....	25
6.2.1. Análisis Situacional de la Dimensión Elementos Tangibles .....	28
6.2.2. Análisis Situacional de la Dimensión Fiabilidad .....	30
6.2.3. Análisis Situacional de la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	31
6.2.4. Análisis Situacional de la Dimensión Seguridad .....	32
6.2.5. Análisis Situacional de la Dimensión Empatía .....	33
6.2.6. Análisis General de las Dimensiones de la Calidad.....	34
6.3. Objetivo específico 2: Realizar un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balsas, desde una perspectiva ciudadana.....	36
6.3.1. Análisis Situacional de la Dimensión Elementos tangibles. ....	36
6.3.2. Análisis Situacional de la Dimensión Fiabilidad .....	38
6.3.3. Análisis Situacional de la Dimensión Capacidad de respuesta .....	39



6.3.4.	Análisis Situacional de la Dimensión Seguridad .....	41
6.3.5.	Análisis Situacional de la Dimensión Empatía .....	42
6.3.6.	Análisis General de las Dimensiones de la Calidad .....	44
6.4.	Objetivo específico 3: Proponer medidas de mejora para el servicio de provisión de agua potable que presta la Municipalidad del cantón Balsas, en la parroquia de Balsas. ....	45
7.	Discusión .....	56
8.	Conclusiones .....	60
9.	Recomendaciones .....	62
10.	Bibliografía .....	63
11.	Anexos .....	67

### Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Escala SERVPERF aplicada a la Calidad del Servicio de Provisión de Agua Potable ..	15
<b>Tabla 2.</b>	Escala de Likert aplicada al estudio .....	16
<b>Tabla 3.</b>	Atribuciones y responsabilidades de los actores relevantes .....	26
<b>Tabla 4.</b>	Análisis Situacional de Elementos Tangibles. ....	29
<b>Tabla 5.</b>	Análisis Situacional de la Dimensión Fiabilidad. ....	30
<b>Tabla 6.</b>	Análisis Situacional de Capacidad de respuesta .....	31
<b>Tabla 7.</b>	Análisis Situacional de la Dimensión de Seguridad.....	32
<b>Tabla 8.</b>	Análisis Situacional de la Dimensión Empatía .....	33
<b>Tabla 9.</b>	Análisis general de las dimensiones de la Calidad desde la perspectiva institucional....	35
<b>Tabla 10.</b>	Dimensión Elementos Tangibles.....	36
<b>Tabla 11.</b>	Dimensión de Fiabilidad .....	38
<b>Tabla 12.</b>	Dimensión de Capacidad de Respuesta.....	40
<b>Tabla 13.</b>	Dimensión de Seguridad .....	41
<b>Tabla 14.</b>	Dimensión de Empatía .....	43
<b>Tabla 15.</b>	Dimensiones de la Calidad.....	44



### Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Secuencia del Modelo SERVPERF .....	14
<b>Figura 2.</b> Traza de la parroquia urbana Balsas .....	20
<b>Figura 3.</b> Dimensión de Elementos Tangibles .....	37
<b>Figura 4.</b> Dimensión de Fiabilidad.....	38
<b>Figura 5.</b> Dimensión de Capacidad de Respuesta .....	40
<b>Figura 6.</b> Dimensión de Seguridad.....	42
<b>Figura 7.</b> Dimensión de Empatía.....	43

### Índice de anexos

<b>Anexo 1.</b> Guía de entrevista dirigida a los actores relevantes de la Institución.....	67
<b>Anexo 2.</b> Guía de encuesta dirigida a los ciudadanos de la parroquia Balsas. ....	70
<b>Anexo 3.</b> Imágenes tomadas como evidencia de haber asistido a las entrevistas.....	74
<b>Anexo 4.</b> Análisis General de las Dimensiones de Calidad.....	75
<b>Anexo 5.</b> Certificado de Abstract de Instituto de Idiomas.....	79



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

### **1. Título**

Estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, en la parroquia Balsas, año 2021.



## 2. Resumen

El presente trabajo de integración curricular tiene como fin encontrar en qué estado se encuentra la calidad del servicio de provisión de agua potable que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas en la parroquia Balsas, mediante la aplicación de una entrevista para conocer la percepción del servicio desde la parte institucional y otro instrumento como es el modelo SERVPERF, que se lo utilizó para conocer la calidad del servicio desde una perspectiva ciudadana. El estudio está dirigido principalmente al servicio de provisión de agua potable. La investigación se fundamentó bajo la recopilación de datos a partir de una entrevista realizada a 4 actores relevantes con base a las dimensiones de la calidad y también se aplicó una encuesta a 108 usuarios, dicha encuesta fue construida en base al instrumento SERVPERF, el cual realiza mediciones de la calidad en el servicio, mediante el análisis de sus cinco dimensiones, las cuales son: tangibilidad (instalaciones físicas, equipos, materiales), fiabilidad (cumplir con las promesas que se les hace al usuario, servicio correcto en el momento correcto), capacidad de respuesta (habilidades del personal para ofrecer servicios de calidad), seguridad (inspirar credibilidad y confianza al usuario) y empatía (ponerse en la posición del usuario y tratarlo como se merece); así pues, los principales resultados obtenidos muestran que los usuarios en su gran mayoría tienen una percepción buena del servicio de provisión de agua potable; sin embargo, se ha propuesto algunas medidas de mejora, cuya finalidad es ayudar a que la municipalidad tenga ideas claras sobre las principales acciones que se deben emprender para ofrecer un servicio 100% de calidad, sin errores innecesarios por falta de capacitación del personal; logrando así la satisfacción de los usuarios del servicio.

**Palabras clave:** Calidad, SERVPERF, Percepción, Expectativa, Satisfacción



## 1859 2.1. Abstract

The purpose of this research project is to find out the status of the quality of the drinking water supply service provided by the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, through the application of an interview to know the perception of the service from the institutional side and another instrument such as the SERVPERF model, which was used to learn about the service from a citizen's perspective. The study is aimed mainly at the drinking water supply service. The research was based on the collection of data from an interview with 4 relevant actors based on the dimensions of quality and also based on a survey applied to 108 users, this survey was constructed based on the SERVPERF instrument, which measures the quality of service through the analysis of its five dimensions, which are: tangibility (physical facilities, equipment, materials), reliability (fulfillment of promises made to the client, right service at the right time), responsiveness (staff skills to provide quality services), security (inspire credibility and confidence in the user) and empathy (put yourself in the user's position and treat him/her as he/she deserves); Thus, the main results obtained show that the vast majority of users have a good perception of the drinking water supply service; however, some improvement measures have been proposed to help the municipality have clear ideas of the main actions to be taken to offer a 100% quality service, without unnecessary errors due to lack of staff training, thus achieving the satisfaction of service users.

**Keywords:** Quality, SERVPERF, Perception, Expectation, Satisfaction.



### 3. Introducción

Actualmente, realizar estudios sobre la calidad de un servicio es de vital importancia y de mucho interés de expertos de la materia; y más aún cuando se trata de un servicio de provisión de agua potable, ya que los gobiernos locales y nacionales tienen la responsabilidad de brindar un servicio de calidad, por lo que si no se hace con la respectiva responsabilidad se pone en riesgo la salud de los ciudadanos, por ello se han propuesto diferentes metodologías encaminadas a medir la calidad en los servicios, entre las más destacadas están la metodología denominada “Service Quality” (SERVQUAL) y la metodología denominada “Service Performance” (SERVPERF). El modelo SERVPERF nace del modelo SERVQUAL; de donde se extrae solo una parte de este modelo que se utiliza únicamente para medir las percepciones de los usuarios y de esta manera identificar el grado de percepción de los ciudadanos.

Además, este hecho sujeto al interés ante el presente trabajo de integración curricular por determinar en primera instancia como se encuentra actualmente el servicio de provisión de agua potable desde la perspectiva del personal de la institución y además de conocer también como se encuentra el servicio de provisión de agua potable de la parroquia Balsas desde la perspectiva de los ciudadanos, da lugar al desarrollo de la investigación, que tiene como finalidad encontrar las problemáticas desde estas dos perspectivas que con el análisis de los elementos se pueda ofrecer soluciones de mejora en la gestión del servicio prestado por la municipalidad, capaces de aumentar la satisfacción de los usuarios logrando que la percepción de la calidad del servicio aumente.

En consecuencia, esta investigación aborda tres componentes: el primero, la calidad del servicio de provisión de agua potable desde la perspectiva institucional; el segundo, la calidad del servicio de provisión de agua potable desde la perspectiva ciudadana y, por último, una propuesta de medidas de mejora enfocadas a resolver los problemas del servicio. Por lo tanto, para el primer componente se realizó entrevistas a 4 actores importantes de la institución para conocer su perspectiva del servicio de provisión de agua potable. El segundo componente, se realizó mediante el modelo SERVPERF; por lo tanto, se trabajó con una muestra de 108 usuarios distribuidos en toda la población de la parroquia Balsas, con ello se evaluó las cinco dimensiones de la calidad y el grado de percepción de los usuarios encuestados de forma general con el servicio. Por consiguiente, se logró determinar cómo se encuentra actualmente la municipalidad respecto al servicio de provisión de agua potable que presta a la ciudadanía. Finalmente, para el tercer componente, a partir de los aspectos negativos de los anteriores análisis, se conoció las



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
**Pública**

1859 problemáticas que más afectaban al servicio y se realizó una propuesta de medidas de mejora para perfeccionar la calidad del servicio.







## 4. Marco Teórico

### 4.1. Antecedentes

Las investigaciones previas vinculadas con el problema de investigación de este estudio donde el uso de modelos o herramientas de calidad como el SERVPEF son abundantes debido a la importancia de establecer el nivel de calidad de un servicio público. Para lo cual haré mención a algunas de ellas:

- La investigación o trabajo de maestría denominada “SATISFACCIÓN DE LOS ALTOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” elaborado por la autora (Aguirre Villavicencio, 2018). Tiene como objetivo principal evaluar la satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de proponer un plan de mejoras. La metodología aplicada se basa en el enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, correlacional y causal con una muestra representativa de 295 usuarios a los cuales se les aplicó un cuestionario con preguntas o ítems relacionado con el modelo SERVPERF y la utilización de la escala de LIKERT que permitió la tabulación de la información recolectada. Como resultado general se pudo concluir que la calidad del servicio es aceptable donde la existencia de mejoras en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad son necesarias para potencializar la calidad del servicio mediante el planteamiento de acciones de mejora.
- De igual manera la investigación titulada “CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN JIPIJAPA” realizado por la autora (Reyes Zavala, 2021). Dentro del objetivo general se encuentra determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa, provincia de Manabí. Con respecto a la metodología utilizada esta se basa en el enfoque cualitativo con alcance descriptivo y no experimental, además de considerar una muestra probabilística de 236 usuarios a los cuales se les aplicó un cuestionario considerando factores o dimensiones de la calidad. Dentro de los resultados encontrados en esta investigación, factores como instalaciones cómodas, respuesta inmediata a las quejas y reclamos, satisfacción con el tiempo de espera, trato personalizado y buena actitud e imagen influyen en la satisfacción de los usuarios.



## 1859 4.2. Bases teóricas

Para comenzar con el contenido del tema es muy importante que se tenga conocimiento sobre las teorías.

### *4.2.1. Teoría de la nueva Gestión Pública*

La nueva gestión pública busca la creación de una administración eficiente y eficaz. La gerencia debe satisfacer las necesidades de los ciudadanos al menor costo posible, al incluir en su gestión mecanismos que permitan la elección de los usuarios y consiga un servicio de calidad (García Sánchez, 2007). Por lo tanto, la investigación está orientada bajo esta teoría, ya que se basa en el estudio de la calidad del servicio de agua potable. Es importante tener una teoría guía que ayude a entender que, en primer lugar, las instituciones públicas tienen por finalidad satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos brindando sus servicios, en este caso el servicio de provisión de agua potable y además de que el servicio que llegue a los ciudadanos sea cumpliendo los estándares de calidad.

### *4.2.2. Teoría sustantiva sobre gestión de la calidad de Josep M. Juran*

Según Fernández & Ortega, (2008) a nivel de la alta dirección el proceso de gestión a ser utilizado es la parte más importante de cómo pensar sobre la calidad. Juran para este propósito ha propuesto lo que se denomina la Trilogía de Juran, donde la gestión de calidad se hace a través de: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad.

La trilogía de Juran consiste en:

**a. Planificación de la calidad:** se refiere a la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los usuarios. Implica una serie de pasos, como los siguientes:

- Determinar quiénes son los usuarios.
- Identificar las necesidades de los usuarios.
- Desarrollar las características del servicio que responde a las necesidades de los usuarios.
- Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del servicio.
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

**b. Control de calidad:** este proceso consta de las siguientes etapas:

- Evaluar el comportamiento real de la calidad.



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

- Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
  - Actuar sobre las diferencias.
- c. **Mejora de la calidad:** se identifica este proceso como el medio de elevar las cuotas de la calidad a niveles sin precedentes. La metodología consta de una serie de fases:
- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
  - Identificar las necesidades concretas para optimizarlos proyectos de mejora.
  - Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.

#### **4.2.3. Agua potable**

Se denomina agua potable o agua para consumo humano, al agua que puede ser consumida sin restricción. El término se aplica al agua que plasma las normas de calidad establecidas por las autoridades locales e internacionales (Cordero Ordóñez y Ullauri Hernández, 2011). Es decir, el agua potable es universal para todas las personas, pero debe de cumplir con diferentes normas de calidad para que la ciudadanía pueda recibir agua que sea consumible. También para Fernández Cirelli (2012), el agua potable es necesaria para la vida, para la salud y para una existencia productiva. Por lo que, la salud humana no solo depende de la cantidad de agua de potable proveída, sino principalmente de la calidad con la que se recibe.

#### **4.2.4. Ciudadano**

Ciudadano, hace referencia a colectividades generadoras de sentimientos de pertenencia entre sus integrantes, lo que sin duda está vinculado con su común procedencia etimológica: la palabra latina *civitas*, de donde, procede el vocablo español ciudad (Lizcano, 2012). Es decir, ser ciudadano significa sentir que pertenece a un lugar, o que se siente bien de estar ahí y de compartir con los demás su alrededor. Actuar como ciudadano significa ejercer esa autonomía en el ámbito público y en pos del bien común; dimensión universal de la acción política que el pensamiento occidental ha venido valorando desde la antigüedad (Clarke, 1999). Así mismo, significa formar parte de una comunidad, en el que todos tienen los mismos derechos que los demás y también las mismas oportunidades de implicarse en los temas de la comunidad, además, sobresalen las obligaciones que son las que hacen posible el ejercicio de los derechos.

El objetivo de este nuevo enfoque de actuación es conseguir un sector público que opere solo en aquellas zonas donde no hay proveedores más idóneos, y opere con eficacia y eficiencia. Con este fin, compite o coopera con el sector privado siempre que sea posible para satisfacer las



1859 necesidades públicas y permitir que sus ciudadanos desempeñen un papel cada vez más activo en la esfera pública.

#### **4.2.5. Concepto de servicio**

Según González et al., (1989), el término servicio o sector de servicios se ha utilizado y se utiliza muy a menudo para referirse a un conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas. Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como las actividades que no producen bienes. Entre ellas se encuentran la distribución, el transporte y las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios a las empresas y los servicios sociales y personales. Aunque todos estos servicios son muy diferentes unos de otros, puede hacerse una distinción entre los servicios públicos y los privados, los mercantiles o destinados a la venta y los no mercantiles, los destinados a los productores o a las economías domésticas, etc. De una forma más sencilla, se podrían decir que un servicio es un producto intangible que no se puede tocar, pero si permite obtener satisfacciones que compensan el dinero que se invierte en dicho servicio.

#### **4.2.6. Características del Servicio**

Según Thompson (2006), las características más importantes que diferencian a los servicios de los bienes son cinco:

- **Intangibilidad:** Esto se refiere a que los servicios no se pueden tocar, ver, oler, escuchar, degustar antes de que el usuario lo haya comprado. Por otro lado, los servicios tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en un almacén, por ello se genera una incertidumbre en los usuarios que van a recibir dicho servicio.
- **Inseparabilidad:** Con frecuencia los servicios se producen, venden y consumen al mismo tiempo, es decir su producción y consumo son actividades inseparables. Además, el servicio tiende a tener conexión con las emociones de las personas por la percepción que este ocasione, ya sean estas buenas o malas, luego el usuario procederá a recomendar o no el servicio.
- **Heterogeneidad:** Esto significa que el servicio tiende a estar menos estandarizados, es decir que el servicio dependerá según quien lo preste.
- **Carácter perecedero:** Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. Por ejemplo: los minutos u horas en la que un dentista no tiene



pacientes, esto no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, si no se pierden para siempre.

#### **4.2.7. Importancia del servicio**

El servicio al usuario, en este caso tratándose de un servicio a la ciudadanía, ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los usuarios tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo (López, 2013), es aquí donde radica la importancia de ir mejorándolo cada vez más y adecuando a las necesidades de los usuarios, ya que estos son los que tienen la última palabra para decidir.

#### **4.2.8. Servicio de Agua Potable**

Un sistema de abastecimiento de agua potable radica en un conjunto de obras necesarias para captar, transportar, tratar, acumular y distribuir el agua desde fuentes naturales hacia las viviendas de la ciudadanía que son favorecidos con dicho sistema (Cárdenas y Patiño, 2010). Es decir, un servicio de agua potable sufre un proceso para que finalmente pueda llegar a las viviendas de las personas de una comunidad y de esta manera poder satisfacerlas. Además, 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 los sectores públicos 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 Balsas existe cierto déficit con el servicio de agua, por lo cual es pertinente realizar el presente estudio de investigación para poder determinar cuál es el nivel de calidad que perciben los usuarios de la parroquia frente a la prestación de este servicio que es básico para el desarrollo, bienestar y calidad de vida de esta población.

#### **4.2.9. Concepto de calidad.**

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, este ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus semejantes y sobre todo en el entorno con el cual interactúa (Cubillos y Roza, 2009). Es decir, al hacer las cosas bien se consigue llenar las aspiraciones de los demás no en una forma total, ya que la calidad es juzgada por los usuarios. Además, en la actualidad existen las normas de calidad que es un documento en el que se establece,



1859 requisitos, características, directrices que son utilizadas de forma permanente para garantizar en este caso que un servicio es adecuado para la finalidad que se lo va a crear.

#### **4.2.10. Importancia de calidad**

Los usuarios son quienes tienen la oportunidad de decidir sobre el adquirir o no un servicio, es aquí donde radica la importancia de ir perfeccionando la calidad y adecuando a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia de la calidad se guía en los criterios que se mencionan en el libro de López (2013), los cuales se enuncian a continuación:

- La competencia es cada vez mayor, por lo cual los servicios ofertados aumentan, lo que hace necesario ofrecer un valor agregado.
- Los competidores se van equilibrando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.
- Los usuarios son cada vez más exigentes, ya no solo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.
- Si un usuario queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy seguro que cuente a otros sobre el mal trato y mala experiencia a otros consumidores.
- Si un usuario recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir los servicios o que vuelvan a visitar nuevamente.
- Si un usuario recibe un buen servicio o atención, es muy probable que recomiende a otros consumidores (p.7).

Todos estos aspectos son importantes tomarlos en cuenta, ya que, si se los logra entender adecuadamente y aplicarlos de la mejor manera se podrá tener mayor ventaja competitiva ante otros competidores.

#### **4.2.11. Calidad en el servicio**

El concepto de calidad de servicio revela la transición del concepto de calidad clásico en el sentido "objetivo" hacia un concepto de calidad "subjetivo" basado en la percepción del usuario. La calidad ahora la define el usuario. La calidad es lo que dicen los consumidores, y la calidad de un producto o servicio en particular es lo que piensan los consumidores. (Buzell y Gale, 1987). Es decir, que la calidad de un servicio se traslada a que el usuario es el que tiene la última palabra para



1859 definir si el servicio es de calidad o no, por lo tanto, se puede decir que la calidad de un servicio es lo que el consumidor considera.

#### ***4.2.12. Dimensiones de la calidad***

Como lo hemos hablado anteriormente la calidad es la medida de la dimensión en que una cosa satisface a una necesidad, es decir resuelve un problema. A continuación, mencionaremos las diez dimensiones de la calidad de un servicio expuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, como se citó en Comisión et al., 2006).

- **Confiabilidad:** Consiste en respetar lo prometido al usuario, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado.
- **Comprensión:** Implica la realización de esfuerzos grandes para proveer atención personalizada e individual.
- **Capacidad de respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones y respondiendo con rapidez a las demandas.
- **Competencia:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los usuarios, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.
- **Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención rápida al usuario, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.
- **Credibilidad:** Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El usuario debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.
- **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los usuarios, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.
- **Tangibilidad:** Evidencia de los beneficios que obtuvo el usuario al pagar el producto o servicio.



- **Empatía:** La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del usuario para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el usuario, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.
- **Responsabilidad:** Servir al usuario pronto y eficazmente. Cuando los usuarios no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad (p.901).

Todas estas dimensiones forman parte para poder medir la calidad, pero en la actualidad los mismos autores anteriormente citados, redujeron estas diez dimensiones a solo cinco: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, por último, empatía.

#### **4.2.13. Modelo SERVPERF**

El modelo SERVPERF permite medir el nivel de calidad de cualquier organización que brinda un servicio donde se manifiesta las calificaciones que los usuarios tienen respecto a la prestación que reciben y de esta manera elaborar estrategias viables que beneficien a las organizaciones y al usuario (Ramos et al., 2020). Es decir, que este modelo es muy útil para poder saber cómo está la calidad de algún servicio y de esta manera encontrar las problemáticas que no son atendidas y a partir de estas crear medidas de mejoras necesarias que resuelvan estos aspectos.

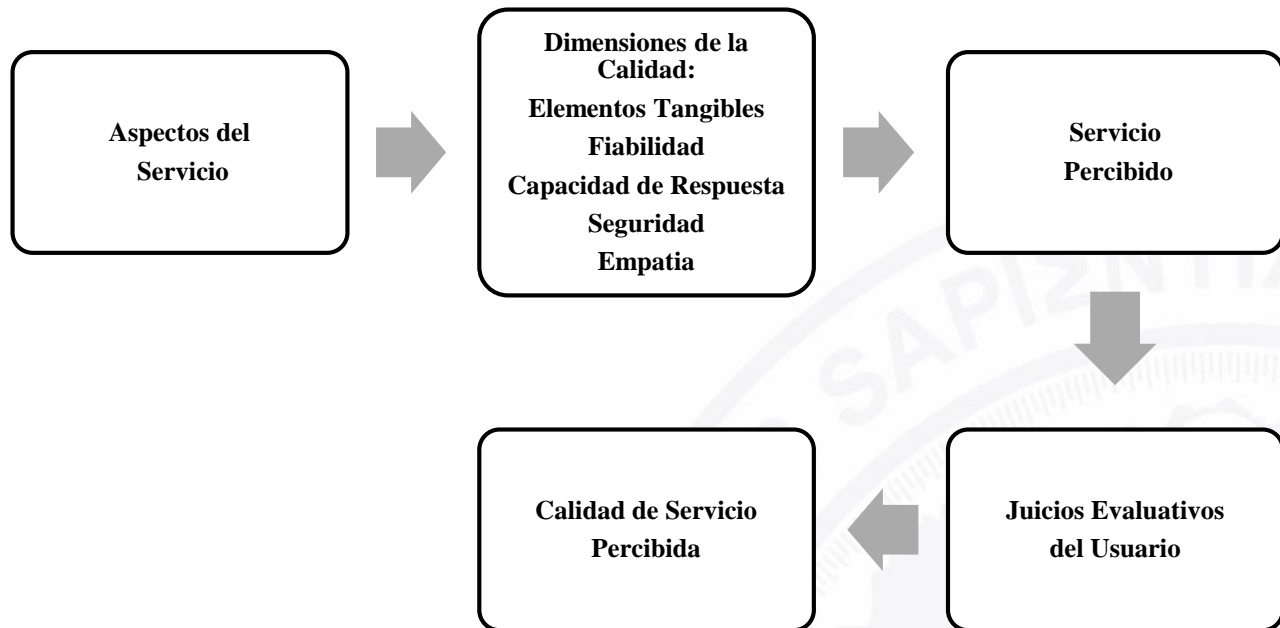
Además, el modelo SERVPERF, radica en medir el servicio basándose solo en la percepción del servicio que tienen los individuos, muy diferente al modelo SERVQUAL que tiene en cuenta tanto las percepciones como las expectativas, utilizándose en términos generales la misma estructura en ambos modelos, a excepción de la diferencia mencionada anteriormente. Así mismo, Ibarra y Casas (2014) mencionan:

El modelo SERVPERF es mejor que SERVQUAL por varios motivos: el entrevistado ocupa menos tiempo en responder el cuestionario, ya que solo se le pregunta una vez por cada ítem; los trabajos de interpretación y de análisis son más sencillos. Además, aunque pudiera pensarse lo contrario, con este modelo no se pierde información, ya que la incorporación de una pregunta sobre satisfacción global relacionada con el servicio o producto permite analizar la contribución de los restantes ítems al nivel de satisfacción global. Por otro lado, los aspectos concretos que se sometan a valoración han de ser el resultado de un estudio previo de expectativas, realizado mediante la aplicación de técnicas cualitativas.



1859 **Figura 1.**

*Secuencia del Modelo SERVPERF*



Nota. Adaptada de Cronin y Taylor, (1992).

#### **4.2.14. Dimensiones del Modelo SERVPERF**

Los resultados surgen a partir de que los usuarios califican el servicio en comparación con su perspectiva, con base en 5 dimensiones planteadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citó en Camisón et al., 2006):

**Elementos tangibles.** - Su apariencia; por ejemplo, del sitio web, el equipo y los empleados, el local, entre otros.

**Fiabilidad.** - Habilidad de entregar el servicio prometido de una manera consistente y precisa.

**Capacidad de respuesta.** - Qué tan dispuestos están los empleados a ofrecer un servicio rápido.

**Seguridad.** - Nivel de conocimiento y cortesía de los empleados, y hasta qué punto generan confianza y seguridad.

**Empatía.** - En qué medida los empleados toman acción y prestan atención individual (p.901).



1859 **Tabla 1.**

*Escala SERVPERF aplicada a la Calidad del Servicio de Provisión de Agua Potable*

	Ítem	Aspecto valorado	Percepción (P)	Importancia de la dimensión (reparto de 100 puntos)
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	Equipamiento de aspecto moderno.	1 a 5	%
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas.		
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores.		
	4	Elementos tangibles atractivos.		
<b>FIABILIDAD</b>	5	Cumplimiento de las promesas.	1 a 5	%
	6	Interés en la resolución de problemas.		
	7	Realizar el servicio a la primera.		
	8	Concluir en el plazo prometido.		
	9	No cometer errores		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	10	Colaboradores comunicativos.	1 a 5	%
	11	Colaboradores rápidos.		
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar.		
	13	Colaboradores que responden a las necesidades de los usuarios.		
<b>SEGURIDAD</b>	14	Colaboradores que transmiten confianza.	1 a 5	%
	15	Usuarios seguros con su proveedor.		
	16	Colaboradores amables.		
	17	Colaboradores bien formados.		
<b>EMPATÍA</b>	18	Atención individualizada al usuario.	1 a 5	%
	19	Horario conveniente.		
	20	Atención personalizada de los colaboradores.		
	21	Preocupación por los intereses de los usuarios.		
	22	Comprensión por las necesidades de los usuarios.		

Nota. Adaptada de Zeithaml et al., (1993)



Los factores son evaluados con una escala de 1 a 5 puntos que va desde “Muy malo”, hasta “Excelente”. Las diferencias que resultan de la comparación indican en qué medida la perspectiva de los ciudadanos se desvían del servicio que realmente se ofrece.

#### **4.2.15. Escala de Likert**

La escala tipo Likert es un instrumento de medición y recolección de datos cuantitativos. Además, tiene un tipo de escala agregada que corresponde a un nivel de medición ordinal; esta escala se refiere a una serie de ítems a modo de afirmaciones ante los cuales se necesita la reacción del sujeto para responderla. El estímulo que se presenta al sujeto, representa el indicador que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto considera (Méndez et al., 2007). De esta manera la escala que se utiliza para la investigación va a hacer de la siguiente forma:

**Tabla 2.**

*Escala de Likert aplicada al estudio*

<b>Escala de Likert</b>	<b>Significado</b>	<b>Rango de porcentaje de percepción de los usuarios</b>
1	Muy malo	0-20
2	Malo	20-40
3	Neutral	40-60
4	Bueno	60-80
5	Excelente	80-100

*Nota.* Adaptado de Likert (1932, como se citó en Matas, 2018)

### **4.3. Bases Legales**

El desarrollo de este trabajo de investigación se sustenta y complementa con cuerpos legales de gran relevancia como los que se citan a continuación:

#### **4.3.1. La Constitución de la República del Ecuador (2008).**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), establece en los art. 66, art. 264, art. 314, art. 318 y art. 375 que el Estado reconoce el derecho al agua potable, la competencia que los gobiernos municipales tienen para la con la comunidad. Además, de brindar la continuidad del servicio. A continuación, se hace referencia a cada uno de ellos.

El artículo 66, numeral 2 reconoce y garantiza a las personas “El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental,



1859 educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad y otros servicios sociales necesarios” (Const., 2008, art. 66).

En el artículo 264, numeral 4 establece que los municipales tendrán las competencias exclusivas de “Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley” (Const., 2008, art 264).

El Art. 314 de la constitución establece que: “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. Además, de garantizar que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad” (Const., 2008, art.314).

El Art. 318.- establece “El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos” (Const., 2008, art. 318). Además, se prohíbe toda forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias.

En el Art. 375, numeral 6 se establece que “el Estado, en todos sus niveles de gobierno, garantizará el derecho al hábitat y a la vivienda digna, para lo cual garantizará la dotación ininterrumpida de los servicios públicos de agua potable y electricidad a las escuelas y hospitales públicos” (Const., 2008).

#### ***4.3.2. La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.***

Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA, 2014) tiene como objetivo garantizar el derecho humano al agua, así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación y conservación del agua, como se menciona en los siguientes artículos:

El Art. 12 señala que la protección, recuperación y conservación de fuentes en el cual el Estado, los sistemas comunitarios, juntas de agua potable y juntas de riego, los consumidores y usuarios, son corresponsables en la protección, recuperación y conservación de las fuentes de agua y del manejo de páramos, así como la participación en



el uso y administración de las fuentes de aguas que se hallen en sus tierras, sin perjuicio de las competencias generales de la Autoridad Única del Agua de acuerdo con lo previsto en la Constitución y en esta Ley (Art. 12).

La LORHUyA (2014) en el art. 18, establecen las competencias y atribuciones de la Autoridad Única del Agua, específicamente en los literales i, m, p los cuales se muestran a continuación:

- i) Otorgar personería jurídica a las juntas administradoras de agua potable y a las Juntas de Riego y drenaje;
- m) Emitir informe técnico de viabilidad para la ejecución de los proyectos de agua potable, saneamiento, riego y drenaje;
- p) Establecer los parámetros generales, basándose en estudios técnicos y actuariales, para la fijación de las tarifas por la prestación del servicio público de agua potable y saneamiento, riego y drenaje, y fijar los montos de las tarifas de las autorizaciones de uso y aprovechamiento productivo del agua, en los casos determinados en esta Ley (Art. 18).

En el art. 50 de la LORHUyA (2014), menciona que el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno y de acuerdo con sus competencias, fortalecerá a los prestadores del servicio de agua; sean estos públicos o comunitarios, mediante el apoyo a la gestión técnica, administrativa, ambiental y económica, así como la formación y cualificación permanente de los directivos y usuarios de estos sistemas (Art.50).

#### **4.3.3. Ley Orgánica de Salud**

La Ley Orgánica de Salud (2006), en el art. 96 declara de prioridad nacional y de utilidad pública, el agua para consumo humano. Además, que es obligación del Estado, por medio de las municipalidades, proveer a la población de agua potable de calidad, apta para el consumo humano (Art. 96).

El segundo párrafo del art. 96 también señala que:

Toda persona natural o jurídica tiene la obligación de proteger los acuíferos, las fuentes y cuencas hidrográficas que sirvan para el abastecimiento de agua para consumo humano. La prohibición de realizar actividades de cualquier tipo, que pongan en riesgo de contaminación las fuentes de captación de agua. La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con otros organismos competentes, tomarán medidas para prevenir, controlar,



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
**Pública**

mitigar, remediar y sancionar la contaminación de las fuentes de agua para consumo humano.

En el tercer párrafo del art. 96 se menciona que:

“A fin de garantizar la calidad e inocuidad, todo abastecimiento de agua para consumo humano queda sujeto a la vigilancia de la autoridad sanitaria nacional, a quien corresponde establecer las normas y reglamentos que permitan asegurar la protección de la salud humana”.

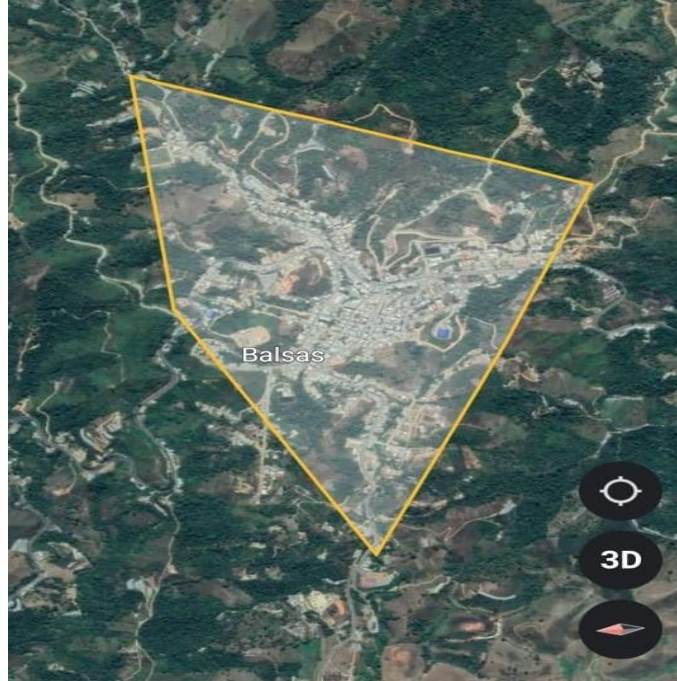


## 5. Metodología

### 5.1. Área de estudio

#### Figura 2.

*Traza de la parroquia urbana de Balsas*



**Fuente:** Google Earth, Elaboración propia.

El área de estudio es la parroquia urbana Balsas (cabecera cantonal), que se localiza dentro del Cantón Balsas concretamente en la Provincia de El Oro. Específicamente en un callejón tipo colinado con pequeñas elevaciones típicas de zonas de transición entre la cordillera montañosa andina y zonas costeras del Ecuador. Cuenta con un perímetro aproximado de 5.77 km y un área aproximada de 1.72 km<sup>2</sup>.

La población que se tomó en cuenta para el objeto de estudio fueron el número de usuarios que cuenta con acceso de provisión de agua potable en la parroquia. Según la base de datos del GAD Municipal del Cantón Balsas la parroquia cuenta con un total de 1225 usuarios que gozan del servicio.

### 5.2. Enfoque metodológico

El trabajo de integración curricular sobre el estudio del servicio de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas tiene un propósito formativo, ya que es una investigación como herramienta de aprendizaje que orienta hacia nuevos



1859 conocimientos. Además, cuenta con un enfoque mixto, ya que trabaja con variables cualitativas y cuantitativas.

### **5.2.1. Variables cualitativas**

Se tomó variables cualitativas, ya que en los objetivos específicos 1 y 2 se calificó la calidad del servicio que proporciona el GADs a través de las entrevistas realizadas a los actores relevantes de la institución y de encuestas ejecutadas a los usuarios de la parroquia de Balsas.

### **5.2.2. Variables Cuantitativas**

Este trabajo también contó con variables cuantitativas, ya que cuantificó los resultados de las encuestas que se realizaron en el objetivo específico 2, las cuales se representan en las tablas de frecuencia, gráficos y cuadros estadísticos. Aquellas nos permitieron medir la validez y percepción en promedio de la población objetivo.

Esta información se recolectó utilizando la herramienta SERVPERF, la cual consiste en un modelo reconocido para la medición de la calidad del servicio, a través de este modelo se estudiaron cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) con las cuales se pudo conocer el nivel de percepción que tienen los usuarios de la parroquia Balsas frente al servicio de provisión de agua potable que presta el municipio del Cantón Balsas para finalmente conocer la calidad del servicio.

## **5.3. Modalidad básica de la investigación**

Las modalidades básicas aplicadas en la obtención de la información, para la investigación son:

### **5.3.1. Investigación bibliográfica-documental**

La información bibliográfica - documental que se utilizó dentro de la investigación fueron referencias bibliográficas, revistas científicas, tesis de grado relacionadas con el tema, archivos que constan en la municipalidad del cantón Balsas. Estas fuentes de información se utilizaron con el motivo de sustentar el tema de la investigación a través de conceptos que se ubican en el marco teórico y el resto del trabajo.

## **5.4. Métodos de Investigación**

### **5.4.1. Método Inductivo**

Se utilizó el método inductivo, ya que a partir de los datos recolectados por medio de las entrevistas y encuestas se logró crear conclusiones, recomendaciones y medidas de mejora generales a cerca del servicio de provisión de agua potable.





#### **5.4.2. Método analítico-sintético**

El método analítico-sintético permitió interpretar y analizar los resultados en relación a la calidad percibida del servicio de provisión de agua potable. De la misma forma, fue utilizado para extraer la información más relevante y generar conclusiones respecto al servicio.

### **5.5. Tipo de Investigación**

#### **5.5.1. Exploratorio**

El tipo de investigación que se utilizó fue el exploratorio con el cual se logró analizar cuáles son los problemas que existen tanto desde la perspectiva de la institución como de la ciudadanía.

### **5.6. Técnicas de Investigación**

#### **5.6.1. Entrevista**

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico de la investigación se aplicó una entrevista conformada por 13 preguntas dirigida a 4 actores (Director del Departamento de Talento Humano del GAD, Director del Departamento Financiero del GAD, Técnico de Agua Potable del GAD y Jefe de Agua Potable del GAD) que forman parte del municipio del Cantón Balsas.

#### **5.6.2. Encuesta**

Para recolectar información y dar cumplimiento al segundo objetivo específico se utilizó una encuesta conformada por 23 preguntas y dirigida a 108 usuarios del servicio de agua potable el cual sirvió para conocer las percepciones que tenían los ciudadanos y a raíz de esto establecer un análisis de situación real de la calidad del servicio de provisión de agua potable.

### **5.7. Herramientas de Investigación**

Como herramienta del primer objetivo específico se utilizó el proceso de categorizar y codificar entrevistas la cual esta herramienta permitió analizar la información brindada por los entrevistados y organizar el contenido en aspectos positivos y negativos, tomando solo la información más relevante para la investigación (Fernández, 2006).

Para el segundo objetivo específico se utilizó la herramienta SERVPERF, que es un modelo reconocido para la medición de la calidad del servicio, a través de ella se estudió detalladamente cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), con las que se pudo conocer el nivel de percepción de los usuarios frente al servicio de provisión de agua potable y de esta manera conocer la calidad del mismo.

Además, los SOFTWARE que se utilizaron para la recolección y análisis de los datos fueron:



- Para la recolección de información ya sea para la entrevista y encuesta el programa de google forms el cual permitió recoger la información necesaria para el posterior análisis.
- Para el análisis de información de las encuestas se utilizó el programa de Microsoft Excel 2016 el cual permitió la correcta tabulación de la base de datos que se obtuvo a través de la plataforma de google forms.

### 5.8. Población y Muestra

Para la investigación, se tomó como población a los 1225 usuarios que portan el servicio de agua potable, cifra extraída de la base de datos del GAD Municipal del Cantón Balsas. Por otro lado, el tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

**Donde:**

**n** = Muestra

**Z**= valor del estadístico prueba

**P**= probabilidad estadística

**Q**= Desviación estándar

**N**= tamaño del universo

**e**= Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador (Suárez & Tapia, 2018)

**Es decir:**

n =?

Z= 1.96

P= 0.50 = 50%

Q= 0.50

N= 1.225



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

1859 e = 0.09<sup>1</sup> 9% de error

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(1,225)}{(1,96)^2(0,50)(0,50) + (1,225)(0,09)^2} = 108$$

El tamaño de la muestra de la presente investigación fue de 108 usuarios a los cuales se les realizó las encuestas.

---

<sup>1</sup> Para esta investigación se tomó como referencia el error esperado de una investigación denominada “Evaluación de la calidad de los servicios públicos comparativo: servicio de recolección de residuos sólidos urbanos prestado por EMASEO-EP en los casos de estudio barrio La Bota y Comte del Pueblo” de Ayala & Valencia (2017).



## 6. Resultados

### **6.1. Objetivo general: Realizar un estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, a la parroquia Balsas, año 2021**

En la realización del estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el GAD Municipal del Cantón Balsas, a la parroquia Balsas, año 2021 se recopiló información a través de la aplicación de métodos e instrumentos de recolección de información donde se ejecutó un proceso investigativo mediante el análisis y procesamiento de la información que permitió definir un correcto estudio de la prestación de este servicio público. Con el propósito de generar una correcta investigación se estableció 3 objetivos específicos descritos a continuación.

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico se elaboró y aplicó una entrevista conformada por 13 preguntas a actores relevantes del GAD, para conocer su opinión sobre algunas interrogantes referentes a los componentes de calidad del servicio prestado por el GAD.

Por otro lado, en el segundo objetivo específico se realizó y aplicó una encuesta estructura por 22 indicadores descritos como preguntas a 108 usuarios de los que fue necesario analizar sus percepciones con respecto al servicio ofrecido por la municipalidad. Finalmente, para el tercer objetivo se consideró importante elaborar medidas de mejora como propuesta investigativa o aporte a la gestión en relación con la información recolectada para que el GAD Municipal del cantón Balsas pueda implementar en la institución con el propósito de otorgar un servicio de calidad. A continuación, se describe el cumplimiento de los objetivos específicos de manera más detallado:

### **6.2. Objetivo específico 1: Realizar un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balsas, desde una perspectiva institucional**

Para dar respuesta al primer objetivo específico de la investigación, el cual es elaborar un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable en la parroquia Balsas, desde una perspectiva institucional. Se elaboró una guía de entrevista la cual fue construida con base en las cinco dimensiones de la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), de tal manera permitió analizar la realidad situacional de cómo se encuentra la calidad del servicio de provisión de agua potable en estos momentos, considerando la información desde la perspectiva institucional. Dentro de los actores participantes que se les aplicó la entrevista, se encuentran 4 actores (Director del Departamento de Talento Humano del GAD,



1859 Director del Departamento Financiero del GAD, Técnico de Agua Potable del GAD y Jefe de Agua Potable del GAD) seleccionados según el cumplimiento de funciones en el rol de la prestación del servicio de provisión de agua potable mismos que cumplen algunas de las siguientes funciones según el Manual de Funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Balsas descritos a continuación:

**Tabla 3.**

*Atribuciones y responsabilidades de los actores relevantes.*

Entrevistado	Atribuciones y responsabilidades
<p>Director del Departamento de Talento Humano del GAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar, reforzar y dar asistencia técnica a los diferentes procesos y subprocesos, incluidos aquellos bajo su supervisión, que haga posible la operatividad de los mismos, juntamente con el respaldo de normas políticas y estrategias, de conformidad a la LOSEP, Código de Trabajo y disposiciones legales vigentes.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de Servicio Público, su Reglamento General, las disposiciones del Código de Trabajo, las Resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia, las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado en el ámbito de su competencia, Código Orgánico de Organización, Autonomía y Descentralización en el ámbito de su competencia, Reglamentos Internos, contratos de los Obreros Municipales y demás leyes internas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Balsas.</li> <li>• Supervisión de labores administrativas, control de servicios y administración de recursos humanos.</li> <li>• Vigilar los servicios de higiene y normas de seguridad de la Institución.</li> <li>• Administrar el Sistema de Talento Humano de la Institución.</li> <li>• Proponer la implementación de normas, Reglamentos u Ordenanzas que garanticen un desarrollo adecuado del sistema y una utilización y participación óptima de las capacidades funcionales del personal.</li> <li>• Preparar el proyecto de Código de Ética y presentarlo a la Alcaldía para su aprobación.</li> <li>• Impulsar los buenos modales y la presentación adecuada de las Servidoras, Servidores, funcionarías, funcionarios, Obreras, Obreros Municipales al fin de cuidar de la imagen de la institución.</li> <li>• Receptar las quejas y denuncias de la ciudadanía en contra de las servidoras(es), Obreras(os) del GAD. Municipal, elevar informe al Alcalde y realizar el seguimiento respectivo.</li> <li>• Administrar el sistema de ingreso del personal al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Balsas mediante reclutamiento y selección adecuado.</li> <li>• Velar porque se dé cumplimiento con los beneficios correspondientes a las servidoras(es) y Trabajadores de la Institución.</li> <li>• Aplicar las normas vigentes para la evaluación anual del desempeño de los Servidores Públicos Municipales, con el fin de detectar errores y junto con la Autoridad Nominadora tomar los correctivos pertinentes.</li> </ul>



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

1859

Director del  
Departamento  
Financiero del GAD

- Las demás que le sean asignadas o delegadas por la autoridad nominadora dentro de su competencia.
- Administrar los recursos financieros conforme a los planes, programas y proyectos de manera que se asegure el cumplimiento de la misión, visión, objetivos, funciones y competencias exclusivas del GAD Municipal.
- Formular, elaborar, ejecutar, presentar las reformas, clausurar y liquidar el Presupuesto Participativo del GADM Balsas, considerando los criterios de distribución equitativa de los recursos y las normas, procesos, procedimientos establecidos en la Ordenanza aprobada, Constitución, el COOTAD y observando las políticas y metodología establecidas por el Alcalde y Concejo Municipal.
- Ejercer a través de las Unidades de Tesorería y Coactiva el procedimiento administrativo de ejecución coactiva para la cobranza de los valores adeudados al GAD Municipal.
- Asignar oportunamente los recursos económicos, para cubrir las obligaciones derivadas de las contrataciones previstas en el Plan Anual de Contratación PAC y el Plan anual de Inversiones.
- Vigilar que la contabilidad general de las finanzas y de los bienes del GAD Municipal cumplan con las normas legales.
- Elaborar y mantener al día estadísticas económicas y financieras e indicadores de gestión que sean el soporte para analizar, interpretar y emitir informes sobre la situación financiera del GAD Municipal.
- Proponer al Alcalde los límites de endeudamiento interno y externo de acuerdo a las disposiciones del COOTAD.
- Solicitar al Alcalde las sanciones y multas a que haya lugar por incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.
- Verificar la legitimidad de las órdenes de pago, peticiones de fondos y pago de créditos de acuerdo a lo establecido en el COOTAD y demás leyes vigentes.
- Intervenir de acuerdo con la Ley Orgánica de Contratación Pública y su Reglamento, en los procesos de contratación de obras, bienes y servicios para el GAD Municipal.
- Crear manuales de procedimientos para mejorar la calidad de los servicios financieros, optimizando el talento humano y los recursos materiales disponibles.
- Las demás actividades que le señale el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización; y, las que le disponga el Alcalde o Alcaldesa.

Jefe de Agua Potable  
del GAD

- Velar por el correcto mantenimiento del sistema de agua potable del cantón Balsas.
- Procurar la existencia permanente de suministros y materiales necesarios para una adecuada y continua prestación de este servicio.
- Previa autorización del Alcalde y la debida inspección, deben realizar las conexiones del servicio de agua potable. 4. Efectuar controles en medidores y fugas de agua por el mal uso del mismo.



1859



Jefe de Agua Potable del GAD

- Dar el uso más adecuado a los suministros y materiales.
- Velar por la conservación y mantenimiento de los bienes muebles y equipos a su cargo.
- Proveer de agua potable a la población del cantón Balsas.
- Aplicar y hacer cumplir la ordenanza respectiva para su correcto uso y disponer de lo necesario para asegurar el abastecimiento y distribución en la cantidad suficiente para el consumo de la colectividad.
- Construir obras referentes al sistema de agua potable.
- Realizar continuo mantenimiento y reparación del sistema de agua potable.
- Atender emergencias que se susciten en horas y días no hábiles, para ello el jefe inmediato elaborará un cronograma de turnos.
- Las demás que determine el Director de Obras y Servicios Públicos o la autoridad nominadora.

Técnico de Agua Potable del GAD

- Análisis físico-químico de las plantas de agua tanto de las Acacias como de Santa Elena.
- Análisis microbiológico de las plantas de agua tanto de las Acacias como de Santa Elena.
- Análisis bacteriológico de las plantas de agua tanto de las Acacias como de Santa Elena.
- Control y dosificación de cloro para la potabilización del agua.
- Control de pureza y calidad en diferentes puntos de la ciudad.
- Dar instrucciones correspondientes a los servidores públicos de servicios de las plantas de agua potable de los cantones de Balsas y Marcabellí, para el correcto funcionamiento de las mismas.
- Presentar al Alcalde un plan debidamente sustentado para el mejoramiento del servicio de agua potable.
- Las demás que le sean asignadas por el Alcalde o el Director de Obras Públicas Municipales.

Nota. Actores entrevistados. Fuente: Manual de Funciones del GAD Municipal de Balsas.

### 6.2.1. Análisis Situacional de la Dimensión Elementos Tangibles

Para establecer la dimensión de elementos tangibles sobre el servicio de provisión de agua potable se consideraron las 3 primeras preguntas de la entrevista. Las preguntas que componen esta dimensión están relacionadas principalmente con los equipos, instalaciones físicas modernas y agradables, además de la apariencia del personal acorde al servicio. Las respuestas se encuentran descritas en la siguiente tabla:



1859 **Tabla 4.**

*Análisis Situacional de Elementos Tangibles.*

<b>Análisis Situacional de Elementos Tangibles</b>			
<b>Indicadores</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Aspectos Positivos</b>	<b>Aspectos Negativos</b>
<b>Equipos e instalaciones modernas y agradables</b>	1	Si son modernos y agradables	
	2		Los equipos ya van cumpliendo su vida útil y, por lo tanto, ya no son óptimos.
	3		La maquinarias, equipos e instalaciones ya tienen significativos años de vida útil.
	4	Los equipos son modernos Agradables en un 60%.	40% desagradables ya que están un poco deteriorados.
<b>Equipos de seguridad para el personal</b>	1	Los empleados utilizan equipos de seguridad (botas, guantes, pantalones).	
	2		Con algunos equipos de seguridad ya cuentan y otros están por llegar.
	3	Bajo el Código de Trabajo se les dota de uniformes y lo que requieren.	
	4	Los empleados de las dos plantas cuentan con los equipos de seguridad correspondientes.	
<b>Infraestructura</b>	1		Se encuentran en un estado regular sobre todo las redes del sistema.
	2	Se encuentra en buen estado	
	3		Tienen significativos años de vida útil y ya no están en óptimas condiciones.
	4	Planta de agua de las Acacias en buen estado.	Planta de agua de Santa Elena mal estado.

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de entrevistas aplicadas por Katty Espinoza.

**Interpretación**

En base a la información de la tabla 4, se observa que la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva institucional en cuanto a la dimensión de elementos tangibles, en la pregunta uno de la guía de entrevista (Ver anexo 1, pág. 94), tres de los entrevistados opinan que los equipos e instalaciones que cuenta la institución no son ni modernos ni agradables debido a que ya poseen varios años de vida útil, y solo uno responde lo contrario diciendo “*Si, si me parecen modernos y agradables*”. Además, en





1859 la pregunta dos, los 4 entrevistados coinciden que los empleados del municipio poseen los equipos de seguridad necesarios para brindar el servicio. Finalmente, en la pregunta tres, 3 de los entrevistados coinciden que la infraestructura de las plantas de agua no está en buen estado, tienen muchos años de uso y ya las redes de distribución provocan inconvenientes en la dotación del líquido vital a la parroquia Balsas. Y solo el segundo entrevistado considera que “la mayor parte de la infraestructura de los tanques de agua potable si se encuentra en buen estado”. Por lo tanto, la calidad del servicio, referente a la dimensión de elementos tangibles cuenta con aspectos más negativos, ya que la mayoría de los entrevistados consideraron que los equipos e instalaciones se encuentran en mal estado y también las plantas de agua potable. Solo los equipos de seguridad cuentan con una buena perspectiva de los actores institucionales.

### 6.2.2. Análisis Situacional de la Dimensión Fiabilidad

Para establecer la dimensión de fiabilidad del servicio de provisión de agua potable se consideraron las preguntas 4 y 5 de la entrevista. Esta dimensión busca que el personal tenga las habilidades necesarias para poder realizar el servicio y brindar confianza a los usuarios a través del cumplimiento de actividades que permiten el mejoramiento del servicio, cómo se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 5.**  
*Análisis Situacional de la Dimensión Fiabilidad.*

Análisis Situacional de Fiabilidad			
Indicadores	Entrevistados	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
<b>Cumplimiento de servicios</b>	1	Si se están cumpliendo con los servicios a la parte urbana y a todo el cantón.	
	2	Si se están cumpliendo los servicios.	
	3	Si se están cumpliendo con los servicios.	
	4	Si se está cumpliendo, ya que hay más redes que distribuyen a casi a todo el pueblo.	
<b>Dispuestos a cambios</b>	1	Dispuesta a los cambios.	
	2	Abierta a los cambios para mejorar el servicio.	



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaCarrera de  
Administración  
Pública

3	Si se trata de mejorar.
4	Cambios se deberían hacer.

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de entrevistas aplicadas por Katty Espinoza.

## Interpretación

En la Tabla 5, se observa que la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva institucional en cuanto a la dimensión de fiabilidad, 4 de los entrevistados que respondieron la cuarta pregunta de la guía de entrevista (Ver anexo 1, pág. 94), concuerdan que la municipalidad cumple con dotar del servicio a casi toda la población de la parroquia. En la quinta pregunta de la guía de entrevista, todos los entrevistados consideran que la municipalidad se encuentra dispuesta a solucionar los problemas u obstáculos que se presenten en el servicio. Por lo tanto, la calidad del servicio en la dimensión de fiabilidad se encuentra en excelentes condiciones, ya que el servicio se está cumpliendo y, además, se cuenta con una gran iniciativa para realizar mejoras.

### 6.2.3. Análisis Situacional de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Para establecer la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de provisión de agua potable se consideró la pregunta 7 de la entrevista. Esta dimensión está enfocada principalmente a las respuestas rápidas a las inquietudes de los usuarios y de todo el proceso del servicio prestado por la institución. La información obtenida de esta dimensión se encuentra en la siguiente tabla:

**Tabla 6.**

*Análisis Situacional de Capacidad de respuesta*

#### Análisis Situacional de Capacidad de respuesta

Indicadores	Entrevistados	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
<b>Predisposición para ayudar</b>	1	Los empleados siempre están prestos a ayudar al usuario.	
	2	Los empleados tienen un compromiso con la ciudadanía de tratar de solucionar todos los problemas.	
	3	Es una obligación de los empleados estar prestos a ayudar al usuario.	



4

Si están prestos para trabajar, ya que el nombramiento que tienen es para prestar sus servicios.

Nota. Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de entrevistas aplicadas por Katty Espinoza.

**Interpretación**

En la Tabla 6, se observa que la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable de la parroquia Balsas, desde la perspectiva institucional en cuento a la dimensión de capacidad de respuesta, los 4 entrevistados en la pregunta 7 de la entrevista (Ver anexo 1, pág. 94), coinciden que los empleados siempre están prestos ayudar y solucionar las inquietudes y demás inconvenientes que se presenta en la prestación del servicio público ya que es una obligación de ellos estar al servicio de la ciudadanía. Por lo tanto, la calidad del servicio en la dimensión de capacidad de respuesta es excelente, ya que desde su perspectiva prestan ayuda a los ciudadanos de manera eficiente a través de una atención con respuestas rápidas.

**6.2.4. Análisis Situacional de la Dimensión Seguridad**

Para establecer la dimensión de seguridad del servicio de provisión de agua potable se consideraron las preguntas 10 y 11 de la entrevista. Esta dimensión comprende principalmente lo que es el conocimiento del personal para responder a las preguntas de los usuarios respecto a la amabilidad del personal en el momento de prestar el servicio y también si inspira confianza. La información se encuentra descrita a continuación la siguiente tabla:

**Tabla 7.**

*Análisis Situacional de la Dimensión de Seguridad*

<b>Análisis Situacional de Seguridad</b>			
<b>Indicadores</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Aspectos Positivos</b>	<b>Aspectos Negativos</b>
<b>Experiencia y conocimientos</b>	1	El personal cuenta con experiencia de muchos años.	
	2	Los encargados llevan muchos años en el tema del agua potable.	
	3	Los empleados llevan bastantes años en el sistema.	
	4	Los empleados si cuentan con experiencia de 30 años.	
<b>Capacitaciones al personal</b>	1	Se han dictado capacitaciones.	
	2	Si se han capacitado a todos los empleados.	



3

No se han dictado capacitaciones.

4

Si se han dictado capacitaciones dos veces al año.

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de entrevistas aplicadas por Katty Espinoza.

### Interpretación

En la Tabla 7 se observa que la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva institucional en cuanto a la dimensión de seguridad, en la pregunta 10 de la guía de entrevista (Ver anexo 1, pág. 95), los 4 encuestados consideran que los empleados del servicio cuentan con una experiencia de más de 30 años. Además, para la pregunta 11 de la guía de entrevista, 3 de los entrevistados concuerdan que en la municipalidad si se dictan capacitaciones a los empleados con el objetivo de aumentar sus conocimientos sobre los temas que tengan que ver con el servicio de provisión agua potable y, por el contrario, el tercer entrevistado considera que “No, no se han dictado”. Por lo tanto, la calidad del servicio en cuanto a la dimensión de seguridad es buena ya que los empleados cuentan con capacidades y mucha experiencia en relación al servicio y, además, la municipalidad brinda capacitaciones de temas importantes para el manejo del servicio.

#### 6.2.5. Análisis Situacional de la Dimensión Empatía

Para establecer la dimensión de empatía del servicio de provisión de agua potable se consideraron las preguntas 12 y 13 de la entrevista. Esta dimensión se basa principalmente en buscar que el personal tenga la capacidad de entender cada uno de los requerimientos que le hace el usuario, donde la atención de las necesidades individualizadas o personalizadas permiten la mejora de la prestación del servicio. De manera más específica se describen la siguiente tabla:

**Tabla 8.**

*Análisis Situacional de la Dimensión Empatía*

Indicadores	Análisis Situacional de Empatía		
	Entrevistados	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Preocupación por atender los intereses de los ciudadanos	1	Se preocupan por el bienestar del ciudadano.	
	2	Se trata de dar un buen servicio.	
	3	Se trata de mantener agua potable de calidad las 24 horas.	



<b>Comprensión por las necesidades de los ciudadanos</b>	4	Si se preocupan por el bienestar de los ciudadanos. Se están extendiendo la red a la parroquia
	1	Si se están atendiendo efectivamente a las necesidades.
	2	En la gran mayoría uno de los objetivos de la municipalidad es llegar con el servicio.
	3	Si se están atendiendo a las necesidades de los usuarios. En temporada invernal suele darse problemas porque algún deslave se lleve la tubería.
	4	Si, se están extendiendo la red a la parroquia.

Nota. Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de entrevistas aplicadas por Katty Espinoza.

### Interpretación

En la Tabla 8 se observa que la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable en la parroquia Balsas, desde la perspectiva institucional en cuanto a la dimensión de empatía, en la pregunta 12 de la guía de entrevista (Ver anexo 1, pág. 95), cuatro de los entrevistados consideran que la municipalidad se preocupa por el bienestar de los ciudadanos y trata de dotar a los usuarios la mejor calidad del agua y en un periodo continuo. Por último, en la pregunta 13, de la misma forma, los cuatro entrevistados coinciden que la institución atiende de manera efectiva cada una de las necesidades que posee la ciudadanía, aunque a veces por la fuerza de la naturaleza se crean inconvenientes en el servicio. Por lo tanto, la calidad del servicio de agua potable en cuanto a la dimensión de empatía se encuentra con aspectos positivos, con esto se señala que existe una buena calidad.

#### 6.2.6. Análisis General de las Dimensiones de la Calidad

Con el conocimiento de la realidad situacional de las 5 dimensiones de la calidad en el servicio de provisión de agua potable de la Municipalidad de Balsas, en la parroquia Balsas es de relevancia la realización de un análisis general de estas dimensiones con el propósito de determinar qué aspectos predominan en este servicio y bajo el criterio de la perspectiva institucional para el cumplimiento de este análisis se realizó un conteo general de los aspectos positivos y negativos emitidos por los entrevistados de cada una de las dimensiones de la calidad.

En base a lo ya descrito y a partir de los datos del Anexo 5 donde se encuentran los aspectos positivos y negativos de cada una de las dimensiones de la calidad, a continuación, se detalla la siguiente tabla con valores más específicos:

**Tabla 9.**

*Análisis general de las dimensiones de la Calidad desde la perspectiva institucional*

	D. Elementos Tangibles		D. Fiabilidad		D. Capacidad de Respuesta		D. Seguridad		D. Empatía		Total	
Aspectos positivos	7	50%	8	100%	4	100%	7	88%	8	89%	34	79%
Aspectos negativos	7	50%	0	0%	0	0%	1	13%	1	11%	9	21%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de entrevistas aplicadas por Katty Espinoza.

### Interpretación

A partir de la Tabla 9 se pudo observar que posee 34 aspectos positivos lo que equivale al 79% del total. Pudiendo decir que la situación actual de la calidad del servicio de provisión de agua potable que poseen los usuarios de la parroquia Balsas tomando en consideración las opiniones brindadas por los entrevistados (actores relevantes), es buena ya que el porcentaje se encuentra dentro del rango de 60-80 según la escala de Likert. Por el contrario, existen 9 aspectos negativos lo cual equivale al 21% y según la escala de Likert, se encuentran dentro del rango de 20-40 lo que se refiere que este porcentaje califica al servicio como malo. Es importante mencionar que la evidencia encontrada es de gran relevancia ya que, se logró determinar los aspectos que provocan inconsistencias en el servicio, tales como:

- Redes de distribución en malas condiciones.
- Falta de capacidad de tratamiento de la planta de agua potable del Sitio Santa Elena.
- Espacio reducido donde se encuentra ubicado la planta de agua potable del Sitio las Acacias.
- Equipos de planta de agua potable del Sitio Santa Elena no se encuentra en óptimas condiciones.



- Falta de financiamiento.
- Exceso de burocracia al realizar trámites para hacer adquisición de equipos.

A raíz de esto poder elaborar medidas de mejora que corrijan dichos problemas y así lograr la satisfacción del usuario.

### **6.3. Objetivo específico 2: Realizar un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balsas, desde una perspectiva ciudadana.**

Para dar respuesta al segundo objetivo específico de investigación el cual es elaborar un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable en la parroquia Balsas, desde una perspectiva ciudadana. Se utilizó el instrumento de medición SERVPERF que está compuesto por cinco dimensiones de la calidad de los servicios, las cuales son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, distribuidas en veintidós ítems, las cuales fueron evaluadas mediante la escala de Likert de 5 puntos, elaborada y agrupada como se muestra en la Tabla 1.

#### **6.3.1. Análisis Situacional de la Dimensión Elementos tangibles.**

La dimensión de elementos tangibles sobre el servicio de provisión de agua potable está conformada por las 4 primeras preguntas de la encuesta. Las preguntas que componen esta dimensión están relacionadas principalmente con los equipos, instalaciones físicas modernas y agradables; apariencia del personal y limpieza de las instalaciones acorde al servicio. La información recolectada se encuentra detallada en la siguiente tabla:

**Tabla 10.**  
*Dimensión Elementos Tangibles*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Media</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
<b>Elementos Tangibles</b>	1. Equipos e instalaciones modernos y agradable.	3,60	1	5
	2. La ventanilla de cobro luce limpia y en buen estado.	3,93	1	5
	3. El material informativo (como el recibo)	4,06	1	5

de agua es  
completo y  
claro).

4. Empleados  
correctamente  
uniformados.

3,71

1

5

**TOTAL**

3,82

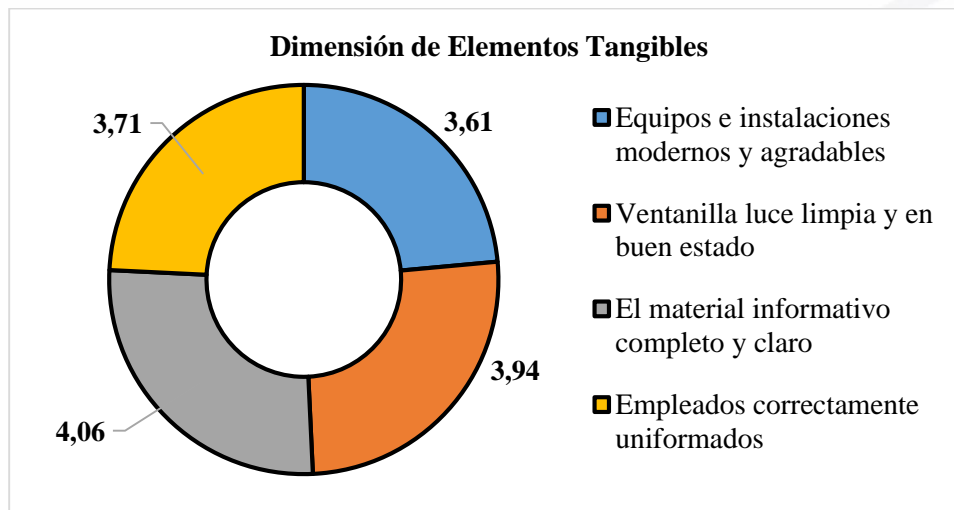
1

5

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.

### Figura 3.

#### Dimensión de Elementos Tangibles



*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.

### Interpretación

Como se detalla en la Tabla 10 y se muestra en la Figura 3, el Municipio del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva de los ciudadanos de la parroquia Balsas, en cuanto a los elementos tangibles los datos demuestran que el indicador de material informativo completo y claro tiene el promedio más alto en esta dimensión de 4,06 lo que influye en el conocimiento de los usuarios sobre las novedades y demás indicaciones que da a conocer el GAD sobre la provisión del agua potable, por el contrario, el indicador de equipos e instalaciones modernos y agradables posee el promedio más bajo con 3, 61 de calificación. Además, de manera general la dimensión de elementos tangibles cuenta con una calificación promedio de 3,82 y tomando en cuenta los parámetros de la escala de Likert los usuarios señalan que tienen una percepción neutral, ya que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la calidad del servicio. Aunque el resultado final es positivo es importante mencionar que la dimensión posee algunas falencias como la modernización de los equipos e instalaciones, se





1859 necesita del planteamiento de medidas de mejora para poder llegar a un nivel de calidad máximo dentro del servicio.

6.3.2. Análisis Situacional de la Dimensión Fiabilidad

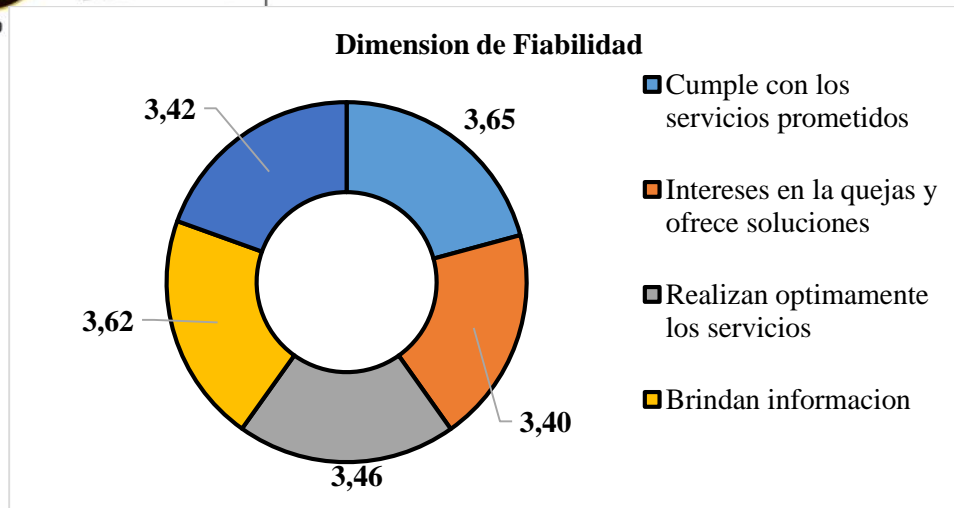
La dimensión de fiabilidad del servicio de provisión de agua potable está conformada por las preguntas 5 a 9 de la encuesta. Esta dimensión se compone principalmente por el cumplimiento de las promesas a los usuarios, interés por resolver los problemas, realización óptima de los servicios, cumplimiento de tiempos de espera establecidos y un servicio con el mínimo de errores en los registros. Es decir, esta dimensión busca que los empleados tengan las habilidades necesarias para poder realizar el servicio brindando y así configurar un servicio confiable que garantice una correcta prestación de calidad. La información de esta dimensión se encuentra detallada en la siguiente tabla y su representación gráfica:

Tabla 11. Dimensión de Fiabilidad

Dimensión	Indicadores	Media	Mínimo	Máximo
Fiabilidad	5. Cumplimiento de los servicios prometidos.	3,65	1	5
	6. Interés en la resolución de problemas.	3,40	1	5
	7. Realizan óptimamente sus servicios desde su primera visita.	3,46	1	5
	8. Brindan información completa.	3,62	1	5
	9. Concluye con los servicios en el tiempo prometido.	3,42	1	5
	<b>TOTAL</b>	3,51	1	5

Nota. Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.

Figura 4. Dimensión de Fiabilidad



Nota. Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.

### Interpretación

En la Tabla 11 y Figura 4, se observa que la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva de los ciudadanos en cuanto a la dimensión de fiabilidad los datos demuestran que el indicador de cumplimiento de los servicios prometidos tiene la calificación promedio más alta con 3,65; mientras tanto el indicador de brindar información es el más bajo con un promedio de 3,40. Además de manera general esta dimensión cuentan con una calificación promedio de 3,51 que considerando los parámetros de la escala de Likert los usuarios señalan que tienen una percepción neutral, ya que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo con que la calidad del servicio en esta dimensión es buena, lo que significa que esta dimensión satisface parcialmente a los ciudadanos y la existencia de una diferencia significativa entre los promedios de cada uno de los ítems de esta dimensión es poco significativa. También, es importante recalcar que esta dimensión contiene el promedio más bajo de todos, por lo tanto, se debe de elaborar medidas que solucionen estos problemas con mayor atención.

#### 6.3.3. Análisis Situacional de la Dimensión Capacidad de respuesta

La dimensión de capacidad de respuesta del servicio de provisión de agua potable está conformada por las preguntas 10 a 13 de la encuesta. Esta dimensión está compuesta principalmente por la información del personal sobre el tiempo de espera de la realización de un servicio, la atención, disposición para ayudar y responder las inquietudes de los usuarios. A continuación, se detalla la información en la siguiente tabla y su presentación gráfica:

1859 **Tabla 12.**

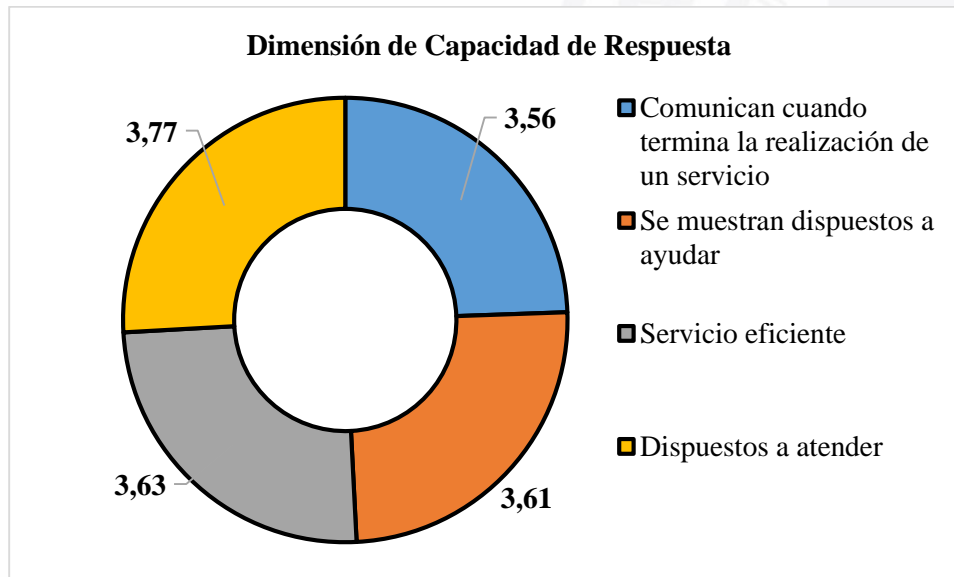
*Dimensión de Capacidad de Respuesta*

Dimensión	Indicadores	Media	Mínimo	Máximo
Capacidad de Respuesta	10. Empleados comunicativos.	3,56	1	5
	11. Disposición para ayudar.	3,61	1	5
	12. Servicio eficiente.	3,63	1	5
	13. Empleados en ventanilla dispuestos a atender.	3,77	1	5
<b>TOTAL</b>		3,64	1	5

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.

**Figura 5.**

*Dimensión de Capacidad de Respuesta*



*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.

**Interpretación**

Como se observa en la Tabla 12 y Figura 5, la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva de los ciudadanos de la parroquia Balsas, en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta los datos muestran que el indicador de disposición para atender cuenta con el promedio más alto de 3,77 en esta dimensión



1859 lo que influye en la confianza que sienten los usuarios sobre el servicio, por el contrario, el indicador de colaboradores comunicativos es el más bajo con 3,56. Además, de manera general esta dimensión cuenta con una calificación promedio de 3,64 que considerando los parámetros de la escala de Likert los usuarios señalan que tienen una percepción neutral, ya que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo con que la calidad del servicio en esta dimensión es buena, lo que significa que esta dimensión satisface parcialmente a los ciudadanos. Así, que también es necesario recalcar que esta dimensión posee problemas que necesitan ser solucionados para alcanzar la calidad máxima del servicio.

#### 6.3.4. Análisis Situacional de la Dimensión Seguridad

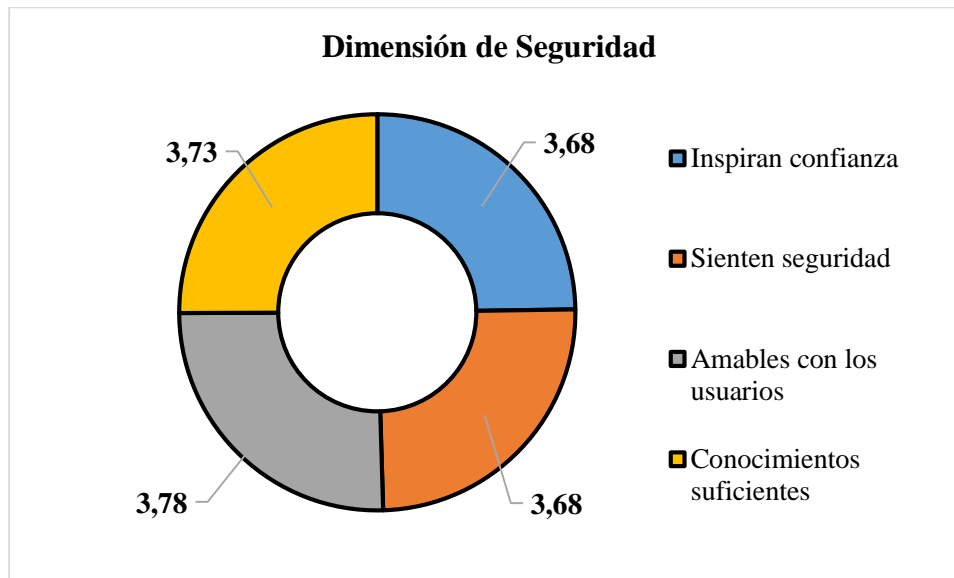
La dimensión de seguridad del servicio de provisión de agua potable está conformada por las preguntas 14 a 17 de la encuesta. Esta dimensión se comprende principalmente la confianza que inspire comportamiento, seguridad en el servicio, amabilidad y el conocimiento del personal para responder a las preguntas que el usuario hace. A continuación, se detalla la información recolectada en la siguiente tabla y su representación gráfica:

**Tabla 13.**  
*Dimensión de Seguridad*

Dimensión	Indicadores	Media	Mínimo	Máximo
Seguridad	14. Empleados inspiran confianza.	3,68	1	5
	15. Usuarios seguros con los servicios.	3,68	1	5
	16. Empleados en ventanilla amables con los usuarios.	3,78	1	5
	17. Empleados tienen conocimientos suficientes para responder a preguntas.	3,73	1	5
<b>TOTAL</b>		3,72	1	5

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.

**Figura 6.**  
*Dimensión de Seguridad*



*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza

### **Interpretación**

Como se observa en la Tabla 13 y Figura 6, se observa que la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva de los ciudadanos de la parroquia Balsas en cuanto a la dimensión de seguridad, el indicador de amabilidad con los usuarios posee el promedio más alto con 3,78 mientras que los indicadores sobre si los empleados inspiran confianza y si los usuarios se sienten seguros al recibir el servicio tienen una calificación promedio más baja de 3,68. Además, de manera general la dimensión de seguridad cuenta con una calificación promedio de 3,72 que considerando los parámetros de la escala Likert los usuarios señalan que tienen una percepción neutral, ya que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo con que la calidad del servicio en esta dimensión es buena, lo cual significa que esta dimensión satisface parcialmente a los ciudadanos de la parroquia.

#### **6.3.5. Análisis Situacional de la Dimensión Empatía**

La dimensión de empatía del servicio de provisión de agua potable está conformada por las preguntas 18 a 22 de la encuesta. Esta dimensión se compone principalmente por atención individual a los usuarios, los horarios de atención convenientes, atención personalizada y preocupación por las necesidades de los usuarios. Es decir, esta dimensión se caracteriza por buscar que los empleados tengan la capacidad de entender cada uno de los requerimientos que le hace el usuario y ponerse a disposición de ellos.

1859 **Tabla 14.**

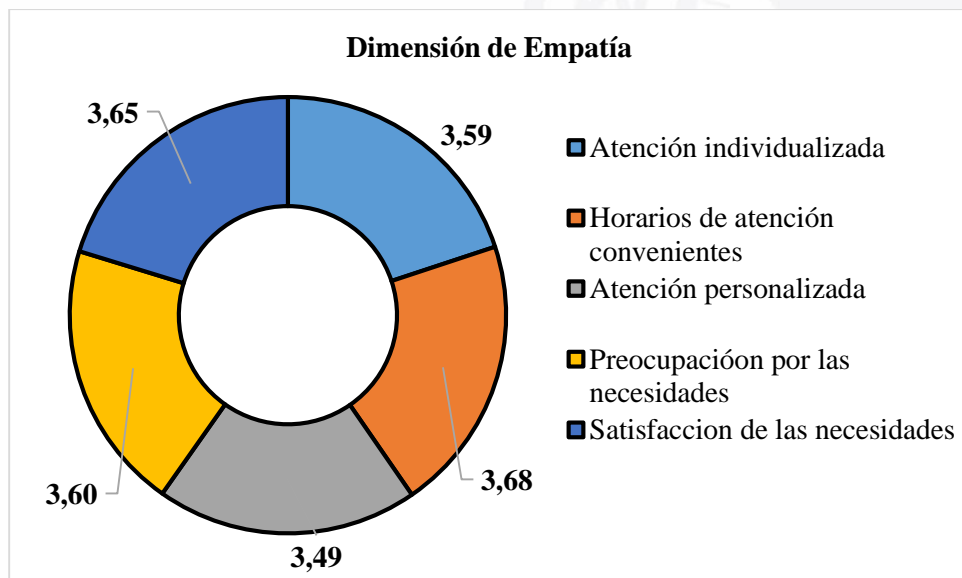
*Dimensión de Empatía*

Dimensión	Indicadores	Media	Mínimo	Máximo
Empatía	18. Atención individual a los usuarios.	3,59	1	5
	19. Horarios convenientes para los usuarios.	3,68	1	5
	20. ¿La municipalidad en cuanto al servicio de agua potable tiene empleados que le ofrecen una atención personalizada?	3,49	1	5
	21. Preocupación por las necesidades de los usuarios.	3,60	1	5
	22. Satisfacción de las necesidades de los usuarios.	3,65	1	5
<b>TOTAL</b>		3,60	1	5

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.

**Figura 7.**

*Dimensión de Empatía*



*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza

Como se detalla en la Tabla 14 y se muestra en la Figura 7, se indica que la Municipalidad del Cantón Balsas respecto a la calidad del servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva de los ciudadanos de la parroquia Balsas, en cuanto a la dimensión de empatía, el indicador horarios de atención conveniente cuentan con una calificación promedio más alta con 3,68 lo que significa se cumplen con los horarios de trabajo por parte del personal que presta este servicio, por otra parte, el indicador atención personalizada es el más bajo con 3,49 que se mantiene dentro del promedio aceptable de calidad del servicio. Además, de manera general esta dimensión posee una calificación promedio de 3,60 que considerando los parámetros de la escala de Likert los usuarios señalan que tienen una percepción neutral, ya que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo con que la calidad del servicio en esta dimensión es buena, lo que significa que esta dimensión satisface parcialmente a los ciudadanos de la parroquia. También importante acotar que es una de las dimensiones que cuenta con el porcentaje más bajo, seguido de la dimensión de fiabilidad. Así, que también es necesario elaborar medidas que solucionen los problemas de las relaciones de empatía entre usuarios y personal del servicio.

### 6.3.6. Análisis General de las Dimensiones de la Calidad

Con el conocimiento de la realidad situacional de las 5 dimensiones de la calidad en el servicio de provisión de agua potable en la parroquia Balsas, es de relevancia la realización de un análisis general de estas dimensiones con el propósito de determinar qué aspectos predominan en este servicio bajo el criterio de la perspectiva ciudadana, para el cumplimiento de este análisis se realizó a través del cálculo del promedio de cada una de las dimensiones y la interpretación se creó tomando en cuenta los parámetros de la escala de Likert (Ver tabla 1). Basándose en lo ya descrito, la información antes mencionada se encuentra detallada en la siguiente tabla:

**Tabla 15.**  
*Dimensiones de la Calidad*

	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
<b>Promedio</b>	3,83	3,51	3,64	3,72	3,60
<b>Promedio General= 3,661=73,22%</b> (De acuerdo con el servicio)					

*Nota.* Los datos fueron obtenidos a través del levantamiento de encuestas aplicadas por Katty Espinoza.



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

1859 Interpretación

La situación actual de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta la municipalidad del cantón Balsas, desde la perspectiva de los ciudadanos de la parroquia de Balsas, se encuentra en una calificación promedio general de 3,66 lo cual en porcentaje equivale a 73,22% y considerando lo establecido en la Tabla 1, el porcentaje se encuentra dentro del rango 60-80 en donde los usuarios o encuestados encuentran a la calidad del servicio como buena. La dimensión de tangibilidad es la mayor puntuada con un promedio de 3, 83. En consecuencia la información encontrada es de mucha ayuda, ya que se pudo identificar los factores que provocan la ineficiencia del servicio y de esa manera poder crear medidas de mejora que corrijan dichos problemas y así lograr la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio.

**6.4. Objetivo específico 3: Proponer medidas de mejora para el servicio de provisión de agua potable que presta la Municipalidad del cantón Balsas, en la parroquia de Balsas.**





**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

**2022**

# PROPUESTA DE MEJORAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE



Katty Espinoza

**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DE BALSAS**

21/01/2022



## INTRODUCCIÓN

La prestación del servicio de agua potable y saneamiento se inicia desde que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Balsas asume la calidad de cantón en el año 1987, y a partir de este momento empezaron los estudios para el mejoramiento de la calidad del mismo (González, 2020). En la actualidad se realizó un estudio para medir la calidad del servicio de agua potable con el objetivo de proponer medidas de mejora. Su principal propósito es convertir un buen servicio en excelente ofreciendo calidad en su prestación, desapareciendo los aspectos negativos que se originan durante el servicio, todo esto se puede lograr con la disposición de las autoridades y personal del servicio. En cuanto a calidad se refiere, si la institución enfoca sus esfuerzos en el desarrollo de medidas para mejorar el servicio que brinda a los usuarios, los resultados principales que se evidenciarán son la correcta satisfacción de los usuarios y con ello la fiabilidad en el servicio.

Con el estudio realizado se reflejó que la mayor parte de los ciudadanos considera que el municipio del Cantón Balsas presta un buen servicio de provisión de agua potable, por el contrario, existe una pequeña parte de usuarios que se encuentra insatisfecho con el servicio, de esta manera, a pesar de que los usuarios han tenido una buena experiencia respecto a la calidad del servicio, se considera que se analicen cuáles son las mejores medidas que se pueden tomar para solucionar los problemas que posee y de esta manera alcanzar la calidad total del servicio de provisión de agua potable.

El Plan de Mejoras que se elabore constituye las estrategias, los programas, proyectos y acciones planificados con sus respectivos presupuestos, financiación y metas de corto, mediano y largo plazo, que deban acometer los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), las Juntas Administradoras de agua (JAAPs), previa aprobación de la Autoridad Única del Agua para mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos básicos e indicadores de desempeños. Los Planes de Mejora deben estar alineados bajo la guía para la elaboración de los planes que plantea la Agencia de Regulación y Control del Agua (Agencia de Regulación y Control del Agua, 2019).



**II.**

## **IDENTIFICACIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS PRINCIPALES**

A través del estudio realizado con anterioridad se logró determinar las problemáticas presentes para cada una de las áreas: infraestructura y gestión de servicio. A continuación, se presentan las principales problemáticas identificadas:

### **Área de infraestructura del servicio provisión de agua potable de la parroquia urbana Balsas.**

- Redes de distribución en malas condiciones.
- Espacio reducido donde se encuentra ubicado la planta de agua potable del Sitio las Acacias.
- Equipos de planta de agua potable del Sitio Santa Elena no se encuentra en óptimas condiciones (Chávez, González, Roman, & Ramírez, 2022).

### **Área de gestión del servicio provisión de agua potable de la parroquia urbana Balsas.**

- Falta de financiamiento.
- Exceso de burocracia al realizar trámites para hacer la adquisición de equipos.
- Cumplimiento en los servicios prometidos.
- Interés del personal en resolver problemas.
- Entrega del servicio correctamente de acuerdo con lo ordenado.
- Cumplimiento de tiempos de espera establecidos.
- Servicio con el mínimo de errores en los registros.
- Atención individualizada del servicio.
- Horarios de atención convenientes.
- Atención personalizada del servicio.
- Preocupación por los intereses de los usuarios.
- Comprensión de las necesidades de los usuarios (Extraído a través de encuestas, elaboración propia).



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

### III. SELECCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN PARA EL PRESTADOR PÚBLICO

Problemática principal identificada	Alternativa de solución	Insumos requeridos	Resultados Esperados	Tiempo de intervención
Redes de distribución en malas condiciones.	Sustitución de las redes que se encuentran en mal estado.	Económicos	Distribución de agua potable a toda la ciudadanía.	Mediano plazo
Espacio reducido donde se encuentra ubicado la planta de agua potable del Sitio las Acacias.	Construir una nueva planta de agua potable con capacidad de 20 L/s .	Económicos	Ampliación y construcción de un espacio para la planta.	Mediano plazo
Equipos de planta de agua potable del Sitio Santa Elena no se encuentra en óptimas condiciones.	Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del sistema de agua potable.	Económicos	Equipos de planta agua potable en buen estado.	Mediano plazo
Falta de financiamiento para la ejecución de obras para el servicio de agua potable.	Convenio con otras instituciones para la mejorar la calidad del servicio.	Económicos	Ejecución de obras a beneficio del servicio de agua potable.	Mediano plazo
Exceso de burocracia al realizar trámites para hacer la adquisición de equipos.	Priorizar las actividades que se requieran para la adquisición de equipos.	Económicos	Adquisición de equipos de manera eficiente.	Corto plazo
Cumplimiento en los servicios prometidos.	Realizar un seguimiento al personal para verificar el cumplimiento de sus obligaciones para con los usuarios.	Intelectuales	Cumplir con la percepción del usuario	Corto Plazo
Interés del personal en resolver problemas del servicio.	Capacitaciones al personal en temas referentes al cuidado y bienestar de la ciudadanía.	Social		Corto Plazo



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

Entrega del servicio correcto de acuerdo con lo ordenado.

Capacitaciones al personal en temas relacionados con la salud y bienestar de los ciudadanos.

Social

Corto Plazo

Cumplimiento de tiempos de espera establecidos.

Medir el de manera más acertada el tiempo de participación que los operadores dedican al sistema de agua potable y saneamiento.

Personal de agua potable

Corto Plazo

Servicio con el mínimo de errores en los registros.

Verificación del buen funcionamiento de los equipos que utilizan para realizar el cobro de la tarifa del agua.

Técnico Informático

No perjudicar al usuario

Corto Plazo

Atención Individualizada del servicio.

Capacitaciones al personal en técnicas de conexión empática con los usuarios.

Económicos Intelectuales

Corto Plazo

Atención personalizada del servicio.

Capacitaciones al personal en técnicas de conexión empática con los usuarios.

Económicos Intelectuales

Alcanzar la satisfacción del usuario

Corto Plazo

Preocupación por los intereses de los usuarios.

Capacitaciones al personal en técnicas de conexión empática con los usuarios.

Económicos Intelectuales

Corto Plazo

Comprensión de las necesidades de los usuarios.

Capacitaciones al personal en técnicas de conexión empática con los usuarios.

Económicos Intelectuales

Corto Plazo



#### IV. FORMULACIÓN DE LOS PROYECTOS Y ACTIVIDADES PARA EL PLAN DE MEJORAS

Actividad	Beneficio/Impacto del proyecto	Presupuesto* (USD)	Fuente de financiamiento*		
			Propia (USD)	Externa (USD)	Otras (USD)
Sustituir las redes de distribución del agua potable que se encuentran en mal estado.	Mejorar la distribución del agua potable.	25000.00	25000.00	-	-
Construir una nueva planta de agua potable con capacidad de 20 /s.	Potencializar el servicio de agua potable.	8000.00	8000.00	-	-
Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del sistema de agua potable.	Mejorar la calidad de agua potable.	2000.00	2000.00	-	-
Convenio con otras instituciones para el mejoramiento de la calidad del agua.	Mejorar el sistema de agua potable.	500.00	500.00	-	-
Priorizar las actividades que se requieran para la adquisición de equipos.	Disponer del equipamiento adecuado para la ejecución de actividades	300.00	300.00	-	-
Realizar un seguimiento al personal para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.	Cumplir con la percepción del usuario.	100.00	100.00	-	-
Capacitaciones al personal en temas referentes a la salud y bienestar de la ciudadanía.	Mejorar la atención prestada por el personal a los usuarios	100.00	100.00	-	-
Medir el de manera más acertada el tiempo de participación que los operadores dedican al sistema de agua potable.	Disponer de datos concluyentes para determinar la eficiencia del personal administrativo y operativo del	50.00	50.00	-	-



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaCarrera de  
Administración  
Pública

	sistema de agua potable y saneamiento.						
Verificación del buen funcionamiento de los equipos que utilizan para realizar el cobro de la tarifa del agua.	No perjudicar al usuario.	00.00	00.00	-	-		
Capacitar al personal en técnicas de conexión empática con los usuarios.	Mejorar las habilidades y capacidades del personal.	200.00	200.00	-	-		

## V. ESTABLECIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES

Indicadores	Actividades asociadas	Valor base	Valor objetivo				
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Cobertura del servicio de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustituir las redes de distribución del agua notable que se encuentran en mal estado.</li> <li>Construir un espacio más amplio para la planta de agua potable de las Acacias. Construir una nueva planta de agua potable con capacidad de 20 /s.</li> <li>Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del sistema de agua potable.</li> </ul>	95 %	99 %	96 %	97 %	98 %	99 %
Recurso financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenio con otras instituciones para el mejoramiento de la calidad del agua.</li> </ul>	51 %	90 %	55 %	80 %	85 %	90 %
Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priorizar las actividades que se requieran para la adquisición de equipos.</li> <li>Medir el de manera más acertada el tiempo de participación que los operadores dedican al sistema de agua potable.</li> </ul>	51 %	90 %	55 %	80 %	85 %	90 %
Registro y observaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un seguimiento al personal para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.</li> <li>Verificación del buen funcionamiento de los equipos que utilizan para realizar el cobro de la tarifa del agua.</li> </ul>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



1859

UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Nivel de confianza de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al personal en temas referentes a la salud y bienestar de los ciudadanos.</li> </ul>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al personal en técnicas de conexión empática con los usuarios.</li> </ul>						

## VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PRESTADOR PÚBLICO

En el siguiente cronograma de actividades que se detalla a continuación servirá para el cumplimiento del Plan de Mejora como propuesta para corregir los problemas del servicio de provisión de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Balsas.





1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

Nombre de la actividad	Año 1				Año 2				Año 3				Año 4			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Sustituir las redes de distribución del agua potable que se encuentran en mal estado.																
Construir una nueva planta de agua potable con capacidad de 20 /s.																
Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del sistema de agua potable.																
Convenio con otras instituciones para el mejoramiento de la calidad del agua.																
Priorizar las actividades que se requieran para la adquisición de equipos.																
Realizar un seguimiento al personal para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.																
Capacitaciones al personal en temas referentes a la salud y bienestar de la ciudadanía.																
Medir de manera más acertada el tiempo de participación que los operadores dedican al sistema de agua potable.																
Verificación del buen funcionamiento de los equipos que utilizan para realizar el cobro de la tarifa del agua.																
Capacitar al personal en técnicas de conexión empática con los usuarios.																



**VII. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACTIVIDADES**

Para el seguimiento del presente plan de mejoras se propone la matriz que se detalla a continuación para verificar los avances de mejoramiento del indicador de gestión.

Programa	Actividad	Indicador asociado a la actividad		Avances en la mejora del indicador				Existe tendencia al cumplimiento del valor objetivo del indicador (SI/NO)	Acciones de cambio
				Año de ejecución		Año de ejecución			
		Nombre del indicador	Valor objetivo del indicador	Valor del indicador	Observaciones	Valor del indicador	Observaciones		



## 7. Discusión

Analizados e interpretados los resultados de la investigación que tienen como propósito realizar un estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, a la parroquia Balsas, año 2021. De manera progresiva y periódica con la aplicación de los instrumentos de recolección de información que permitieron la obtención de información situacional del servicio de provisión de agua potable en la zona de estudio, la revisión de la teoría de las dimensiones de la calidad y el modelo SERVPERF y demás definiciones conceptuales permitieron el cumplimiento de los objetivos investigativos y el planteamiento de acciones de mejora para lo cual se pudo deducir lo siguiente: **Objetivo general: Realizar un estudio de la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, a la parroquia Balsas, año 2021**

El servicio de agua potable es indispensable para la vida de los ciudadanos y de la misma manera es un derecho de los gobiernos locales, nacionales brindar este servicio de calidad de manera responsable, por ello su correcto funcionamiento depende de las autoridades, al ser este un servicio de responsabilidad social que requiere que el personal sea capacitado para que pueda brindar el servicio de calidad, el cual satisfaga eficientemente a los ciudadanos o usuarios, por ello, resulta importante realizar estudios constantes de calidad en la prestación de este servicio. Debido a esto, se generó una investigación estructurada en 3 instancias de acción investigativa: primera, percibir la calidad del servicio visto desde un enfoque institucional; segundo, percibir la calidad del servicio visto desde un enfoque ciudadano estas 2 instancias con el propósito de detectar la realidad situacional para el reconocimiento de factores o aspectos positivos y negativos en la provisión de agua potable; tercero y último, en base a los resultados obtenidos se generaron medidas o alternativas de mejora dentro del servicio con el propósito de establecer un modelo de propuesta investigativa para alcanzar una óptima calidad que permita satisfacer a los usuarios de la localidad.

En relación con la comparación de resultados de la investigación de la autora (Aguirre Villavicencio, 2018) con respecto a las dimensiones de la percepción de la calidad del servicio de agua potable en la ciudad de Guayaquil en base al análisis de resultados demostraron que el nivel de calidad del servicio es aceptable reconociendo acciones de mejora en las dimensiones de fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta para lograr aumentar la satisfacción de los



1859 consumidores. Lo que coincide en cierta medida en los resultados obtenidos en la presente investigación donde la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta la municipalidad del cantón Balsas es aceptable con respecto al cálculo de los aspectos positivos y negativos de los criterios emitidos por parte de los actores institucionales en las dimensiones de la calidad (tangibles y seguridad) se detectaron acciones de mejora dentro del servicio.

**Objetivo específico 1: Realizar un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balsas, desde una perspectiva institucional**

Mediante el análisis de la calidad sobre el servicio de provisión de agua potable, desde la perspectiva institucional, fue posible conocer que la calidad del servicio tiene algunos inconvenientes, los principales se encuentran dentro de la dimensión de elementos tangibles, es decir, que para mejorar la calidad se debe de considerar solucionar los problemas en los equipos, instalaciones e infraestructura del sistema de agua potable. El resultado del cumplimiento de este objetivo guarda relación con la investigación la autora (Reyes Zavala, 2021) donde se pudo concluir que los factores negativos que inciden dentro de la calidad del servicio prestado se refieren a las maquinarias, muebles y equipos que deben modernizarse, pero en general los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio. La importancia de lograr cumplir con este objetivo radica en la necesidad de establecer un análisis de las dimensiones de la calidad en el servicio bajo una perspectiva de los actores institucionales para generar una correcta realización del estudio del servicio donde la comparación entre esta perspectiva con la que mencionan los usuarios otorga una garantía correcta de participación entre el proveedor (actores institucionales) del servicio y el beneficiario (usuario).

**Objetivo específico 2: Realizar un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Balsas, desde una perspectiva ciudadana.**

A través del estudio y análisis de la percepción de los usuarios ante el servicio de provisión de agua potable que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Balsas, fue posible conocer que la mayoría de los usuarios a quien se realizó la encuesta sienten conformidad con la calidad del servicio recibido. Sin embargo, al realizar el análisis por cada una de las dimensiones se logró identificar que una minoría de los ciudadanos a quienes se realizó la encuesta considera que existen algunos factores ineficientes en la calidad del servicio, los cuales



1859 se pueden solucionar con esfuerzo, gestión, dedicación de las autoridades y personal que laboran en el servicio de provisión de agua potable, de esta manera se consigue la mejora continua en la prestación del servicio.

Los resultados en el cumplimiento de este objetivo permitieron generar un reconocimiento situacional de la prestación del servicio público en la parroquia Balsas, donde la aplicación de instrumentos de recolección de información (encuesta) y el uso de la herramienta del modelo Service Performance SERVPERF para la determinación de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios permitieron establecer los factores positivos y negativo de la provisión de agua potable para potencializar aquellas dimensiones positivas y la generación de acciones de mejora a las dimensiones negativas del servicio.

Además, en el análisis de percepción de los usuarios ante el servicio de provisión de agua potable analizado, se observó que los usuarios otorgaron una mejor calificación a las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, por otra parte, las dimensiones que obtuvieron una menor calificación fueron las dimensiones de fiabilidad y empatía, brindando de esta manera una idea a las autoridades sobre los aspectos en los que se debe de trabajar para poder tener un servicio de calidad total.

### **Objetivo específico 3: Proponer medidas de mejora para el servicio de provisión de agua potable que presta la Municipalidad del cantón Balsas, en la parroquia de Balsas**

En lo que se refiere a la propuesta de medidas de mejora para el servicio de provisión de agua potable, según la Teoría de Joseph Juran. Al hacer un estudio de calidad el último paso es la mejora continua. Así que en este estudio se realizó una selección de alternativas de mejoras tomando en cuenta los aspectos negativos desde dos perspectivas: la institucional y ciudadana enmarcadas en un plan.

Para mejorar el proceso de la gestión de la calidad Joseph Juran propone la “Trilogía de la Calidad”, la cual se compone de tres componentes: en el primero se planifica la calidad, se determina cuáles son los usuarios y se identifica las necesidades de los usuarios. Para lo cual en este estudio se determinó los usuarios que en este caso son los usuarios del servicio de agua potable y a través de una encuesta del modelo SERVPERF se logró encontrar cuáles son las necesidades que los usuarios tenían respecto al servicio. En el segundo componente se controla y evalúa el comportamiento de la calidad. En el estudio, luego de realizar las encuestas se llevó a cabo la evaluación de los indicadores para conocer los aspectos que se debían mejorar. Finalmente, se da



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

1859 la mejora de la calidad en el cual se establece una infraestructura clara para conseguir la mejora, se identifican las necesidades concretas y se establece un equipo de personas para que desarrollen los proyectos. En la investigación se elaboró un plan en el que se desarrollaron actividades concretas a realizar y también los recursos que se requieren para llevar a cabo el cumplimiento de cada actividad.

En referencia a la estructura de la propuesta esta se encuentra conformada principalmente por las dimensiones donde la incidencia de calificación es menor a las consideradas dentro del modelo de calidad y SERVPERF; como ejemplo, las dimensiones (tangibilidad y seguridad) de la perspectiva institucional; las dimensiones (fiabilidad y empatía) de la perspectiva ciudadana otorgaron la consideración de aspectos para el establecimiento de objetivos de mejora mediante el planteamiento de una acción o alternativa de solución, recursos y temporalidad. Además, de establecer un cuadro de indicadores y metas, cronograma y un cuadro el cual se propone para realizar el seguimiento y control de los indicadores.



## 8. Conclusiones

Todas las instituciones en el mundo ofrecen servicios a los ciudadanos y tienen como prioridad la calidad en sus servicios, teniendo en cuenta siempre que se debe de cumplir eficientemente con las expectativas y necesidades de los ciudadanos, por esto, se deben de realizar constantemente estudios sobre la calidad en los servicios que brinda las instituciones al ciudadano y más aún cuando se trata de velar por el bien de la población. Al medir, correctamente la calidad de los servicios se logra que se cumpla con la correcta satisfacción de los usuarios o ciudadanos. Para conocer la calidad del servicio también se debe conocer cómo se encuentra el servicio dentro de la institución, cuyo objetivo principal es identificar los problemas que posee la institución referente al servicio desde su perspectiva. De esta manera, poder crear medidas que mejoren continuamente los defectos que está sufriendo el servicio desde la institución, a raíz de esto se mejorara en gran parte el servicio, ya que la decisión absoluta sobre si un servicio es de calidad o no, la tiene el ciudadano.

La calidad del servicio desde la perspectiva institucional se encuentra con más del 70% de aspectos positivos y solo un 20% de aspectos negativos lo cual quiere decir que la calidad del servicio de provisión de agua potable es buena, pero como nuestro objetivo es mejorar la calidad del servicio a su nivel máximo es importante tomar en cuenta el 20% de aspectos negativos, principalmente notando que sus principales deficiencias se encuentran en la dimensión de elementos tangibles (equipos, instalaciones físicas modernas y agradables).

Para medir la calidad en el servicio, existen varios modelos, métodos, herramientas, escalas con capacidad de medir el desempeño percibido por la ciudadanía, cuyo objetivo es identificar y satisfacer cada expectativa y percepción del servicio que se brinda a los usuarios. De tal manera, que para medir la calidad del servicio de provisión de agua potable que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas, se utilizó el modelo del instrumento SERVPERF, de tal forma que permitió conocer cuáles son las áreas donde se debe prestar más atención para solucionarlas. Además, la calidad del servicio que ofrece la municipalidad del cantón Balsas en su mayor parte es apreciada como neutral, sin embargo, existe un grupo menor de usuarios que consideran que el servicio es malo. A pesar de tener una calificación neutral de la mayoría de los encuestados, es muy importante considerar que ninguno llega a 5 que es el número en la escala de Likert que se refiere a que el usuario considera que la calidad del servicio es excelente, por eso resulta muy importante haber construido la propuesta con mediadas de mejora



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
**Pública**

1859 que ayudara a que el servicio de provisión de agua potable solucione los aspectos negativos y preste el servicio con una mejor calidad.







## 9. Recomendaciones

Es muy importante que las instituciones realicen estudios constantes sobre la calidad de los servicios, con la finalidad de conocer que tan satisfecha esta la ciudadanía con el servicio que se está brindando, tomando en cuenta que las dimensiones del modelo SERVPERF, podrán identificar los factores que producen la ineficiencia del servicio. Las instituciones que otorgan un alto nivel de importancia en las percepciones de los usuarios ante el servicio que reciben, logran formar relaciones duraderas entre la institución y comunidad. Los principales factores en los que el personal del servicio de agua potable debe fijar es la atención a las opiniones, consejos, reclamos, etc., además, de priorizar cada necesidad y expectativa del usuario, procurando que se dé la mejora continua. Las instituciones deben lograr que los ciudadanos se sientan conformes con el servicio de provisión de agua potable que se está brindando.

Se necesita controles periódicos de los procesos de calidad en el servicio de provisión de agua potable que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Balsas principalmente aquellos relacionados con los equipos e instalaciones del servicio, ya que estos son indispensables, porque si se llegaren a destruir toda la ciudadanía será afectada. Es por eso que, para corregir dichas falencias, resulta como primer paso destinar financiamiento para poder realizar las obras correspondientes. Además, si no se contase con suficiente financiamiento para hacer los cambios que se requieren, sería una solución pedir ayuda al banco nacional para que asignen un monto requerido a través de un crédito, pagando la más mínima tasa de impuesto.

Se recomienda a las instituciones, en este caso la municipalidad del cantón Balsas, tomar en cuenta las sugerencias establecidas en la propuesta con medidas de mejora del presente proyecto de investigación, las cuales han sido diseñadas para ayudar a mejorar el servicio. Si se logra aplicar estas medidas, los usuarios sentirán el cambio ocasionando así, una correcta satisfacción del usuario. Es fundamental que la municipalidad referente al servicio de provisión de agua potable adopte técnicas para realizar estudios periódicamente sobre la percepción de la calidad que tiene los usuarios, logrando así detectar problemas en el servicio y solucionarlas a tiempo.



## 10. Bibliografía

- Agencia de Regulación y Control del Agua. (2019). *Guía para la Elaboración del Plan de Mejora de los Servicios de agua Potable y Saneamiento*. Quito.
- Aguirre Villavicencio, M. S. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: UCSG. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10926/1/T-UCSG-POS-MAE-182.pdf>
- Álcazar, P. (s.f.). EL CLIENTE. *BLOQUE 3. Relación Empresa-Cliente*. Obtenido de [https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09\\_830030\\_LA\\_CEyAC\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf)
- Ayala Cevallos, V. R., & Valencia Flores, W. A. (2017). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos comparativo: servicio de recolección de residuos sólidos urbanos prestado por EMASEO-EP en los casos de estudio barrio La Bota y Comité del Pueblo*. Quito: Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17303>
- Buzell, R., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS Principles. The free Press*. Nueva Yrk.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Chávez, V., Gonzáles, J., Roman, A., & Ramírez, H. (5 de enero de 2022). Análisis Situacional, perspectiva Institucional. (K. Espinoza, Entrevistador)
- Chávez, V., Ramírez, H., Román, A., & Gonzáles, J. (1 de Enero de 2022). Análisis situacional, perspectiva institucional. (K. Espinoza, Entrevistador) Balsas, El Oro, Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 66*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct*.
- Coronado Ricardo, T. A., Lavin Verastegui, J., & Sánchez Tovar, Y. (s.f.). *Análisis de la calidad del servicio de agua potable mediante la escala*. Universidad autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas. Obtenido de [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01\\_Pf275\\_\\_Analisis\\_de\\_Calidad.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_Pf275__Analisis_de_Calidad.pdf)
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Revista de Marketing*. doi:10.2307/1252296



- 1859 Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: conciliación de la medición de la calidad del servicio basada en el desempeño y en las percepciones menos las expectativas. *Revista de Marketing*. doi:10.1177/002224299405800110
- Cruz Medina, I. R. (julio-septiembre de 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. (E. I. Escareño Álvarez, Ed.) *Revista del Departamento de Contaduría Y Finanzas*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Fernández Núñez, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?* Barcelona: Institut de Ciències de l'Educació.
- Fernández, N., & Ortega, E. (2008). *Calidad de gestión en las unidades de información de la Universidad del Zulia: paradigma de innovación en la sociedad del conocimiento* (Vol. 10). Maracaibo, Venezuela: Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín.
- García Mestanza, J., & Días Muñoz, R. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *Economics and Business Journal*, 39(130:2). Obtenido de <https://revistasinvestigacion.esic.edu/esicmarket/index.php/esicm/article/view/79/172>
- García Sánchez, I. M. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Salamanca. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47\\_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Gonzales, J. (2020). *PLAN DE MEJORAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL CANTÓN BALSAS*. Balsas.
- González Moreno, M., Gómez, C. d., & Domínguez Martínez, J. M. (s.f.). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*. Fundación FIES-Universidad de Alcalá.
- Herrera, A. (1998). *Notas de Psicometría 1-2 - Historia de Psicometría y Teoría de La Medida*.
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (Enero/marzo de 2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1).
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos, usos y Aprovechamiento del Agua. (2014). *Registro Oficial Suplemento 305 de 06-ago.-2014*.
- Ley Orgánica de Salud. (2006). *Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006*.
- López Parra, M. E. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS. *El Buzón de Pacioli*, 3.



1859 Méndez Hinojosa, L. M., Maldonado Luna, S. M., & Peña Moreno, J. A. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. Trillas.

Ministerio de Trabajo. (2019). *Norma Técnica de los Mecanismos de la Calificación del Servicio*. Quito: Ministerio de Trabajo.

Ministerio de trabajo. (2020). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS*. Quito: Ministerio de Trabajo.

Munch, L., & Sandoval, P. (2006). Trillas.

Organización Mundial de la Salud. (2006). Guías para la calidad del agua potable. En *Recomendaciones* (Tercera ed.). Obtenido de [https://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/dwq/gdwq3\\_es\\_full\\_lowres.pdf](https://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3_es_full_lowres.pdf)

Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Satur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). *El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. Universidad y Sociedad. Piura: Universidad y sociedad. doi:12(2), 417-423

Reyes Zavala, L. M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. Manabí: Polo del conocimiento. Recuperado el 15 de Agosto de 2022, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>

Salomi, G., Miguel, P., & Abackerli, A. (2005). SERVQUAL versus SERVPERF: a comparison of instruments for assessing internal service quality. *Gestão & Produção*. doi:10.1590/S0104-530X2005000200011

Sierra Gacía, L., Orta Pérez, M., & Moreno García, F. J. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. *Contabilidad*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113848911630019X?via%3Dihub>

Soto, C. (2010). Tipos de Clientes. Obtenido de <https://es.calameo.com/books/001399366aa52ad885e30#:~:text=Cliente%20pol%C3%A9mico%20EF%82%97%20Caracter%C3%ADsticas%203A%20este,piensa%20merecer%20una%20atenci%C3%B3n%20preferente>.

Suárez Ibujés, M. O., & Tapia Zambrano, F. A. (2018). *Interaprendzaje de estadística básica* (Segunda ed.). Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

[https://www.monografias.com/trabajos87/calculo-del-tamano-muestra/calculo-del-tamano-muestra#google\\_vignette](https://www.monografias.com/trabajos87/calculo-del-tamano-muestra/calculo-del-tamano-muestra#google_vignette)

Tamayo, & Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Limusa S.A .

Thompson, I. (2006). Características de los Servicios. *PromonegocioS*.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.





## 11. Anexos

### Anexo 1. Guía de entrevista dirigida a los actores relevantes de la Institución

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD SOCIAL, JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**ENTREVISTA**

**NOMBRE:**

**CARGO:**

**FECHA:**

**OBJETIVO:** La presente encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo un análisis situacional de la institución frente al servicio del agua potable que presta la municipalidad, por lo cual la información recopilada servirá de gran ayuda para conocer cómo está el servicio actualmente.

#### **Componentes de la Calidad**

##### **Elementos Tangibles**

1. ¿Considera usted que los equipos e instalaciones que mantiene la institución en el caso particular del servicio de provisión de agua potable son modernos y agradables?

.....  
.....

2. ¿Los empleados que se encargan del servicio provisión, mantenimiento y reparación de agua potable, cuentan con un equipo de seguridad?

.....  
.....

3. ¿La infraestructura de los tanques de agua potable se encuentran en buen estado?

.....  
.....

##### ▪ **Fiabilidad**

4. ¿Considera usted que se están cumpliendo con los servicios de provisión de agua potable?

.....  
.....

5. ¿Considera usted que la municipalidad en cuanto al servicio de provisión de agua potable se encuentra dispuesto a cambios con el fin de mejorar el servicio?



▪ **Capacidad de Respuesta**

6. ¿Cuáles considera usted que son los principales obstáculos que presenta el servicio de provisión del agua potable?

.....  
.....

7. ¿Considera usted que los empleados encargados del servicio de provisión del agua potable están siempre prestos ayudar a los usuarios?

.....  
.....

▪ **Seguridad**

8. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con el suficiente presupuesto para brindar a los usuarios un servicio eficiente de agua potable?

.....  
.....

9. ¿Considera usted que la institución cuenta con un plan en el cual se guían, para llevar a cabo un buen servicio de provisión de agua potable?

.....  
.....

10. ¿Los empleados que se encuentran a cargo del servicio de provisión de agua potable cuentan con la experiencia y conocimientos necesarios?

.....  
.....

11. ¿Se han dictado capacitaciones a los empleados encargados del servicio de provisión de agua potable, para el manejo de la misma?

.....  
.....

▪ **Empatía**

12. ¿Usted considera que la municipalidad en cuanto al servicio de provisión de agua potable se preocupa por el bienestar de los ciudadanos de la parroquia Balsas?

.....  
.....



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
**Pública**

1859

13. ¿Considera usted que se están atendiendo efectivamente a las necesidades de los usuarios?

.....  
.....







**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**FACULTAD SOCIAL, JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE**

**Objetivo:** La presente encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo un análisis situacional sobre la calidad del servicio de provisión de agua potable en la parroquia Balsas, desde una perspectiva ciudadana, para ello se busca examinar las percepciones de los usuarios frente al servicio recibido. Además, la información proporcionada será de gran utilidad para mejorar el servicio de agua potable así mismo se garantiza que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

**i. DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO**

**Edad**

- 15 a 24 años
- 25 a 34 años
- 35 a 44 años
- 45 a 54 años
- 55 a 64 años
- 65 a 69 años

**Género**

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no contestar

**ii. PERCEPCIONES**

**INSTRUCCIONES:** Indique en qué medida cree que el servicio de provisión de agua potable tiene las características descritas en cada declaración. Haga esto seleccionando uno de los cinco números al lado de cada declaración. Si está muy de acuerdo en que esta empresa tiene esa característica, marque con una X en el número 5. Si no está de muy de acuerdo con que el servicio tiene esa característica, marque con una X en 1. Si sus sentimientos no son fuertes, marque según su criterio solo uno de los números del centro (2 a 4). No hay respuestas correctas o incorrectas; todo lo que nos interesa es el número que muestre mejor sus percepciones sobre este restaurante.



Componentes	Indicadores	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1. La ventanilla encargada del cobro al servicio de provisión de agua potable, ¿cuenta con equipos e instalaciones modernos y agradables?					
	2. La ventanilla encargada del cobro al servicio de provisión de agua potable, ¿lucen visualmente atractiva ?					
	3. Los empleados encargados del servicio de provisión de agua potable, ¿se encuentran correctamente uniformados?					
	4. La ventanilla encargada del cobro al servicio de provisión de agua potable, ¿lucen limpias?					
<b>FIABILIDAD</b>	5. La municipalidad en cuanto al servicio de agua potable, ¿cumple con los servicios prometidos como (reparaciones, instalaciones u otros servicios)?					
	6. ¿En cuanto al servicio de agua potable, la municipalidad tiene intereses en sus quejas y ofrece soluciones a sus problemas?					
	7. ¿Los empleados encargados del servicio de provisión de agua potable, realizan óptimamente sus servicios desde su primera visita?					
	8. Los empleados del municipio encargados del servicio de la provisión de agua potable ¿cumplen con el tiempo prometido en el que van a concluir una reparación, instalación u otra actividad?					



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859

	9. El material informativo (como el recibo de agua está libre de errores).					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	10. ¿Los empleados encargados del servicio de agua potable le comunican cuando terminara la realización del servicio?					
	11. ¿Los empleados encargados del servicio de provisión de agua potable, se atienden a sus usuarios con rapidez?					
	12. ¿Los empleados encargados del servicio de provisión de agua potable, se muestran siempre dispuestos ayudarles					
	13. ¿Los empleados en ventanilla encargados del servicio de provisión de agua potable, están siempre dispuestos a responder sus preguntas?					
<b>SEGURIDAD</b>	14. ¿El comportamiento de los empleados encargados del servicio de agua potable, le inspira confianza?					
	15. ¿Los usuarios se sienten seguros con los servicios que presta la municipalidad en cuanto al servicio de agua potable como (instalaciones, reparaciones u otros servicios)?					
	16. ¿Los empleados en ventanilla encargados del servicio de provisión de agua potable son amables con los usuarios?					



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859

<b>EMPATÍA</b>	17. ¿Los empleados encargados del servicio de provisión de agua potable, tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas?					
	18. ¿La municipalidad en cuanto al servicio de agua potable da a sus usuarios una atención individual?					
	19. ¿La municipalidad en cuanto al servicio de agua potable tiene horarios de servicio convenientes para todos sus usuarios?					
	20. ¿La municipalidad en cuanto al servicio de agua potable tiene empleados que ofrecen una atención personalizada?					
	21. ¿La municipalidad en cuanto al servicio de agua potable se preocupa por las intereses de los usuarios?					
	22. ¿La municipalidad en cuanto al servicio de agua potable comprende las necesidades de los usuarios?					
<b>RECOMENDACIONES</b>	23. ¿Qué medidas recomendaría para mejorar los servicios de agua potable prestados por la municipalidad?					

Agradecemos su colaboración



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

1859 Anexo 3. Imágenes tomadas como evidencia de haber asistido a las entrevistas.





1859 Anexo 4. Análisis General de las Dimensiones de Calidad

Análisis Situacional General de Dimensiones de Calidad

Dimensiones	Indicadores	Entrevistados	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
<b>Elementos Tangibles</b>	Equipos e instalaciones modernas y agradables	1	Son modernos y agradables	Los equipos ya van cumpliendo su vida útil y, por lo tanto, ya no son óptimos. La maquinarias, equipos e instalaciones ya tienen significativos años de vida útil. El 40% ya están un poco deteriorados.
		2		
		3		
		4	Los equipos son modernos y agradables en un 60%.	
	Equipos de seguridad para el personal	1	Los empleados utilizan equipos de seguridad (guantes, botas).	Con algunos equipos de seguridad ya cuentan y otros están por llegar.
		2		
		3	Bajo el Código de Trabajo se les dota de uniformes y lo que requieren.	
		4	Los empleados de las dos plantas cuentan con los equipos de seguridad correspondientes.	



		1		Se encuentran en un estado regular sobre todo las redes del sistema.
		2		Se encuentra en buen estado.
	Infraestructura	3		Tienen significativos años de vida útil y ya no están en óptimas condiciones.
		4		Planta de agua de las Acacias en buen estado. Planta de agua de Santa Elena mal estado.
<b>Fiabilidad</b>	Cumplimiento de servicios	1		Si se están cumpliendo con los servicios a la parte urbana y a todo el cantón.
		2		Si se están cumpliendo los servicios.
		3		Si se están cumpliendo con los servicios.
		4		Si se está cumpliendo, ya que hay más redes que distribuyen a casi a todo el pueblo.
	Dispuestos a cambios	1		Respuesta a los cambios.
		2		Abierta a los cambios para mejorar el servicio.
		3		Si se trata de mejorar
		4		Cambios se deberían hacer.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Predisposición para ayudar	1		Los empleados siempre están prestos a ayudar al usuario.



1859

UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

<b>Seguridad</b>	Experiencia y conocimientos	2	Los empleados tienen un compromiso con la ciudadanía de tratar de solucionar todos los problemas.	
		3	Es una obligación de los empleados estar prestos a ayudar al usuario.	
		4	Si están prestos para trabajar ya que el nombramiento que tienen es para prestar sus servicios.	
		1	El personal cuenta con experiencia de muchos años.	
	Capacitaciones al personal	2	Los encargados llevan muchos años en el tema del agua potable.	
		3	Los empleados llevan bastantes años en el sistema.	
		4	Los empleados si cuentan con experiencia de 30 años.	
		1	Se han dictado capacitaciones.	
	Capacitaciones al personal	2	Si se han capacitado a todos los empleados.	No se han dictado capacitaciones.
		4	Si se han dictado capacitaciones dos veces al año.	





1859

UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Empatía	Preocupación por atender los intereses de los ciudadanos	1	Se preocupan por el bienestar del ciudadano.	
		2	Se trata de dar un buen servicio.	
		3	Se trata de mantener agua potable de calidad las 24 horas.	
		4	Si se preocupan por el bienestar de los ciudadanos. Se están extendiendo la red a la parroquia.	
Empatía	Comprensión por las necesidades de los ciudadanos	1	Si se están atendiendo efectivamente a las necesidades.	En temporada invernal suele darse problemas porque algún deslave se lleve la tubería.
		2	En la gran mayoría uno de los objetivos de la municipalidad es llegar con el servicio.	
		3	Si se están atendiendo a las necesidades de los usuarios.	
		4	Si, se están extendiendo la red a la parroquia.	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

# INSTITUTO DE IDIOMAS

Mgs. Marlon Richard Armijos R.  
DOCENTE DEL IDI UNL.

## CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen de tesis titulada "ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BALSAS, EN LA PARROQUIA BALSAS, AÑO 2021", autoría de Katty Abigail Espinoza Salazar con CI: 0706107513, de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 1 de julio del 2022.

MARLON RICHARD ARMIJOS RAMIREZ  
Firmado digitalmente por MARLON RICHARD ARMIJOS RAMIREZ  
Fecha: 2022.07.01 19:35:40 -05'00'



Mgs. Marlon R. Armijos R.  
104072481  
1031-2017-1905329  
DOCENTE DEL IDI UNL.